

SEVAL SARIYER

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ CERRAHPAŞA LİSANSÜSTÜ EĞİT. ENST.

YÜKSEK LİSANS TEZİ

2019





T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ-CERRAHPAŞA
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS
TEZİ

YÖNETİCİ HEMŞİRELERİN HİZMETKAR LİDERLİK DAVRANIŞLARININ
HEMŞİRELERİN YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARINA VE İŞ
PERFORMANSINA ETKİSİ

SEVAL SARIYER

DANIŞMAN
DR. ÖĞR. ÜYESİ BETÜL SÖNMEZ

HEMŞİRELİKTE YÖNETİM
HEMŞİRELİKTE YÖNETİM TEZLİ YÜKSEK LİSANS

İSTANBUL-2019

TEZ ONAYI

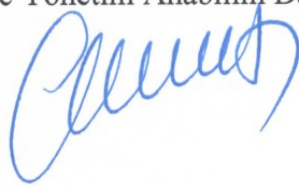
Bu çalışma 17.06.2019 Tarihinde aşağıdaki jüri tarafından
Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Hemşirelikte Yönetim Tezli Yüksek Lisans Programı
Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ

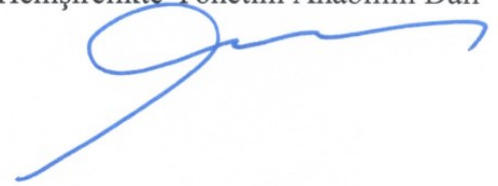
Dr.Öğr.Üyesi Betül SÖNMEZ
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi
Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı



Prof. Dr. Aytolan YILDIRIM
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa
Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi
Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı



Dr.Öğr.Üyesi Manar ASLAN
Trakya Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı



BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığı beyan ederim.

Seval Sarıyer



İTHAF

Belki Őimdi yanımda olmasada benimle gurur duyduğunu hissettiğim
ve bűyűk  zlem duyduđum canım BABAM'a ithaf ediyorum

TEŞEKKÜR

Tez çalışmam boyunca yoğun iş temposunda dahi desteğini, sabrını ve samimiyetini benden esirgemeyen, mesleki duruşunu hep takdir ettiğim sayın hocam Dr. Öğr. Üyesi Betül Sönmez'e,

Yüksek lisans eğitimim süresince profesyonel duruşları ile bana rol model olan, bilgi ve tecrübeleri ile gerek mesleki gerek hayat hakkında başka bir bakış açısı kazandıran saygı değer hocalarım Prof. Dr. Aytolan Yıldırım ve Prof. Dr. Ülkü Baykal'a,

Çalışmamda fikirleri, önerileri ve yol göstericiliği ile sevgili dostum Raziye Ceylan'a,

Yardımları ile beni sürekli motive eden çok değerli çalışma arkadaşlarıma,

Yoğun çalışma koşullarına rağmen veri toplama formunu doldurarak tez çalışmama yardımcı olan sevgili meslektaşlarıma,

Hayatım boyu desteğini ve emeğini üzerimden hiç eksik etmeyen biricik Annem'e,

Tüm sabrı ve sevgisi ile sürekli moral vererek destekleyen sevgili Eşim'e,

En yorulduğum anlarda tatlı sözleri ve gülümsemesi ile bana hayat katan canım Kızım'a,

Tez çalışmasında bana hayatın en güzel sürprizini yaparak ailemize sağlıklı kavuşan canım Oğlum'a,

Sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI	İİ
BEYAN.....	İİİ
İTHAF.....	İV
TEŞEKKÜR.....	V
İÇİNDEKİLER	VI
TABLolar LİSTESİ.....	İX
ŞEKİLLER LİSTESİ	X
SEMBOLLER / KISALTMALAR LİSTESİ	Xİ
ÖZET	Xİİ
ABSTRACT.....	Xİİİ
1. GİRİŞ VE AMAÇ.....	1
2. GENEL BİLGİLER	4
2.1. Yenilikçi Davranış	4
2.1.1. Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarına İlişkin Yapılan Araştırma Sonuçları	5
2.2. İş Performansı	7
2.2.1. Hemşirelerin İş Performansına İlişkin Yapılan Araştırma Sonuçları	8
2.3. Hizmetkar Liderlik.....	10
2.3.1. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderlik Davranışlarına İlişkin Yapılan Araştırma Sonuçları	14
2.4. Yenilikçi Davranış ve İş Performansı Arasındaki İlişki	16
2.5. Hizmetkar Liderlik ve Yenilikçi Davranış Arasındaki İlişki.....	16
2.6. Hizmetkar Liderlik ve İş Performansı Arasındaki İlişki.....	18
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	20
3.1. Araştırmanın amacı ve tipi.....	20
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	21
3.3. Veri Toplama ve Veri Toplama Araçları	21
3.3.1. Tanıtıcı Bilgi Formu.....	21
3.3.2. Hizmetkar Liderlik Ölçeği (HLÖ)	21
3.3.3. Bireysel Yenilikçilik Ölçeği (BYÖ)	22
3.3.4. Görev Performansı Ölçeği (GPÖ).....	23
3.3.4.1. Dil Geçerliği.....	23

3.3.4.2. Kapsam Geçerliği.....	23
3.3.4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	24
3.3.4.4. Güvenirlik Analizi.....	25
3.4. Araştırmanın Etik Yönü	25
3.5. Verilerin Analizi	25
3.6. Araştırmanın Sınırlılıkları	26
4. BULGULAR.....	27
4.1. Hemşirelerin Demografik ve Çalışma Özelliklerine İlişkin Bulgular	27
4.2. Ölçeklerin Tanımlayıcı Bulguları	29
4.3. Bağımsız Değişkenlere Göre Hemşirelerin Bireysel Yenilikçi Davranışlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	30
4.4. Bağımsız Değişkenlere Göre Hemşirelerin İş Performanslarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	32
4.5. Ölçeklerin Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Korelasyona İlişkin Bulgular	34
4.6. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin Yenilikçi Davranışları Üzerine Etkisine İlişkin Bulgular.....	34
4.7. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin İş Performansları Üzerine Etkisine İlişkin Bulgular.....	35
4.8. Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarının İş Performansları Üzerine Etkisinde Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Düzenleyici Etkisine İlişkin Bulgular	36
5. TARTIŞMA	40
5.1. Ölçeklerin Tanımlayıcı Bulgularının Tartışılması	40
5.2. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin Yenilikçi Davranışları Üzerine Etkisinin Tartışılması	41
5.3. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin İş Performansları Üzerine Etkisinin Tartışılması	44
5.4. Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarının İş Performansları Üzerine Etkisinde Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Düzenleyici Etkisinin Tartışılması	47
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	48
KAYNAKLAR	50
FORMLAR	67
EK 3: ETİK KURUL KARARI.....	73
.....	78
EK5: PATENT HAKKI İZİNİ.....	80

.....	82
İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI.....	83
ÖZGEÇMİŞ.....	84



TABLolar LİSTESİ

Tablo 4-1: Hemşirelerin Demografik Özelliklerinin Dağılımı (N=885)	27
Tablo 4-2: Çalışma Özelliklerine İlişkin Bulgular (N=885).....	28
Tablo 4-3: Ölçeklerin Tanımlayıcı Bulguları	29
Tablo 4-4: Bireysel Yenilikçilik Ölçeği Toplam Puan Ortalamalarının Hemşirelerin Demografik Özellikleri ile Karşılaştırılması (N=885).....	30
Tablo 4-5: Bireysel Yenilikçilik Ölçeği Toplam Puan Ortalamalarının Hemşirelerin Çalışma Özellikleri İle Karşılaştırılması (N=885).....	31
Tablo 4-6: Görev Performansı Ölçeği Puan Ortalamalarının Hemşirelerin Demografik Özellikleri İle Karşılaştırılması (N=885).....	32
Tablo 4-7: Görev Performans Ölçeği Puan Ortalamalarının Hemşirelerin Çalışma Özellikleri İle Karşılaştırılması (N=885).....	33
Tablo 4-8: Ölçeklerin Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Korelasyon	34
Tablo 4-9: Hizmetkar Liderlik Ölçeği Puanı ve Kontrol Değişkenlerinin Bireysel Yenilikçilik Ölçeği Puanı Üzerine Etkisi.....	34
Tablo 4-10: Hizmetkar Liderlik Ölçeği Puanı Ve Kontrol Değişkenlerinin Görev Performansı Ölçeği Puanı Üzerine Etkisi	36
Tablo 4-11: Düzenleyici Etkiyi İncelemek Amacıyla Oluşturulan Hiyerarşik Regresyon Bulguları	37

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3-1: Araştırmanın Kavramsal Çerçevesi	20
Şekil 3-2: Görev Performansı Ölçeği'nin Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Yol Diyagramı	24
Şekil 4-1: Düzenleyici Etki Gösterimi.....	36
Şekil 4-2: Düzenleyici Etkiye İlişkin Bulgular.....	38



SEMBOLLER / KISALTMALAR LİSTESİ

- ABD: Amerika Birleşik Devletleri
- AGFI: Adjusted Goodness of Fit Indices
- ANA: Amerikan Hemşireler Birliği
- BYÖ: Bireysel Yenilikçilik Ölçeği
- CFI: Comparative Fit Index
- EAH: Eğitim ve Araştırma Hastanesi
- GA: Güven Aralığı
- GFI: General Format Identifier
- GPÖ: Görev Performans Ölçeği
- HLÖ: Hizmetkar Liderlik Ölçeği
- ICC: Sınıf içi Korelasyon Katsayısı
- ICN: Uluslararası Hemşireler Birliği
- IFI: Incremental Fit Index
- ISPOR: International Society for Pharma economics and Outcome Research
- Maks: Maksimum
- Min: Minimum
- NCSS: Number Cruncher Statistical System
- NFI: Normed Fit Index
- OECD: Avrupa Birliği Oslo Klavuzu
- Ort: Ortalama
- RFI: Relative Fit Index
- RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation
- SB: Sağlık Bakanlığı
- SML: Sağlık Meslek Lisesi
- SRMR: Standardized Root Mean Square Residual
- SS: Standart Sapma
- TDK: Türk Dil Kurumu
- TLI: Tucker-Lewis Index
- YBÜ: Yoğun Bakım Ünitesi

ÖZET

Sarıyer, S. (2019). Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarına Ve İş Performansına Etkisi. İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim ABD. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Tanımlayıcı ve ilişki arayıcı tasarımda olan bu çalışma, yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışlarının hemşirelerin iş performans ve yenilikçi davranış düzeylerine etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirildi. Araştırma evrenini, İstanbul ili Avrupa yakasında hizmet veren bir üniversite ile iki eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan hemşireler oluşturdu (N= 1474). Gelişigüzel örnekleme yöntemi ile araştırmanın örneklemini 885 hemşire oluşturdu (n=885). Veriler hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerini belirleyen Tanıtıcı Bilgi Formu, Hizmetkar Liderlik Ölçeği, Görev Performans Ölçeği ve Bireysel Yenilikçilik Ölçeği ile toplandı. Verilerin analizinde, tanımlayıcı testler, gruplar arası karşılaştırma testleri, korelasyon analizi, lineer ve hiyerarşik regresyon analizleri yapıldı.

Elde edilen bulgulara göre, hemşirelerin yöneticilerinin hizmetkar liderlik davranışlarını yüksek düzeyde algıladıkları, hemşirelerin yenilikçilik davranış ve iş performans puan ortalamalarının yüksek düzeyde olduğu belirlendi. Yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışları ile yalnızca hemşirelerin iş performansları arasında anlamlı ilişki saptandı. Yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışları ve kontrol değişkenlerinin hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansları üzerindeki etkisini belirlemek üzere oluşturulan regresyon modellerinin anlamlı olduğu, model değişkenlerin yenilikçi davranış puanına ait varyansın %8,4'ünü ve iş performansı puanına ait varyansın %17,5'ini açıkladığı saptandı. Hemşirelerin yenilikçi davranış puanı üzerine yöneticinin hizmetkar liderlik davranışının, üniversite hastanesinde çalışmanın, lisans ve yüksek lisans mezunu olmanın ve 6-10 yıl ve 16 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip olmanın anlamlı ve pozitif etkisi saptandı. Hemşirelerin iş performansı puanı üzerine ise, yöneticinin hizmetkar liderlik davranışının, üniversite hastanesinde çalışmanın anlamlı ve pozitif, kadın olmanın ise anlamlı ve negatif etkisi saptandı. Hemşirelerin yenilikçi davranışlarının iş performansı üzerine etkisinde yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışlarının kısmi düzenleyici rolü olduğu, yüksek hizmetkar liderlik puanının, yenilikçi davranış puanının iş performansı puanı üzerine olan etkisini azaltacağı belirlendi.

Sonuç olarak, yöneticilerin hizmetkar liderlik davranışlarının hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansını anlamlı ve pozitif etkilediği belirlendi. Bu doğrultuda, özellikle alt kademe hemşire yöneticilerin hizmetkar liderlik özelliklerini geliştirmeleri, örgütsel hedefler doğrultusunda çalışanların özellikleri ve koşullara bağlı olarak farklı liderlik tarzları ile birlikte kullanmaları önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmetkar liderlik, yenilikçi davranış, iş performansı, hemşire, moderatör etki

ABSTRACT

Sarıyer, S. (2019). The Effect of Servant Leadership Behaviors of Nurse Managers on Innovative Behaviors and Work Performance of Nurses. Istanbul University-Cerrahpasa, Institute of Graduate Studies, Nursing Management. Master Thesis. Istanbul

This descriptive and correlational study was conducted in order to determine the effect of the servant leadership behaviors of nurse managers on the job performance and innovative behaviors of nurses. The research population consisted of nurses working in two educational and research hospitals and a university hospital on the European side of Istanbul (N=1474). The study sample was consisted of 885 nurses by convenience sampling method (n=885). The data were collected with the Introductory Information Form which determine the socio-demographic characteristics of the nurses, the Servant Leadership Scale, the Task Performance Scale and the Individual Innovation Scale. In the analysis of the data, descriptive tests, inter-group comparison tests, correlation, linear and hierarchical regression analyzes were performed.

According to the findings, it was determined that nurses stated that the servant leadership behaviors of the nurse managers were high; however, the mean scores of the nurses' innovative behaviors and job performance were high. A significant relationship was found between the servant leadership behaviors of the nurse managers and the nurses' job performance. It was found that regression models which were formed to determine the effect of servant leadership behaviors and control variables on nurses' innovation behaviors and job performances were significant, 8.4% of the variance of the individual innovation scale score of model variables and 17.5% of the variance of job performance score revealed. It was found that the nurse manager's servant leadership behaviors on the nurse' innovative behavior score, working in the university hospital, having a bachelor's or master's degree, having a professional experience of 6-10 years and over 16 years had a significant and positive effect. On the work performance score of the nurses, it was determined that the nurse manager's servant leadership behaviors, working in university hospital was significant and positive and that being a woman had a significant and negative effect. However, it was determined that the servant leadership behaviors of the nurse managers had a partial moderator role in the effect of the innovative behaviors of nurses on the work performance, and the high servant leadership score would decrease the effect of the innovative behavior score on the work performance score.

As a result, it was determined that servant leadership behaviors of nurse managers had a significant and positive effect on nurses' innovative behaviors and job performance. In this direction, it is recommended that especially first line nurse managers develop their servant leadership characteristics and use them together with different leadership styles depending on the characteristics of employees and working conditions in line with organizational goals.

Keywords: Servant leadership, innovative behavior, work performance, nurse, moderator effect.

1. GİRİŞ VE AMAÇ

Yenilikçi davranış, değişen teknolojiye ve çalışma koşullarına göre iş ortamında yeni yöntemlerin denenmesine ve uygulanmasına ilişkin bireysel faaliyetleri içermektedir (Moisio ve ark., 2007). Sağlık sektöründeki istihdamın büyük kısmını oluşturan hemşirelerin, yenilikçi davranışlarının geliştirilmesi sağlık hizmetlerinde kalite, hasta güvenliği ve verimlilik kavramları ile daha çok ön plana çıkmıştır (Xerri ve Brunetto, 2012). Hemşirelerin yenilikçi davranışlarının geliştirilmesinde hemşirelik bakımının kalitesi yanısıra tıbbi tedavinin etkinliğinin ve iş verimliliğinin artırılmasını sağlayacağı belirtilmektedir (Weng ve ark., 2016).

Hemşirelerin yenilikçi davranışlarını ve etkileyen faktörleri inceleyen pek çok çalışma bulunmaktadır. Avusturalya'da (Xerri, 2013), Tayvan'da (Weng ve ark., 2016), Tayland'da (Afsar, 2016), Pakistan'da (Masood ve Afsar, 2017; Afsar ve Masood, 2018), İran'da (Bagheri ve Akbari, 2018), Türkiye'de (Sarioğlu Kemer ve Altuntaş, 2014; Taşkın Yılmaz ve ark., 2014; Sönmez ve Yıldırım, 2019; Sönmez ve ark., 2019) hemşireler ile yapılan çalışmalarda hemşirelerin yenilikçi davranış düzeyleri yüksek saptanmıştır. Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) hemşirelerin yenilikçi davranışları orta düzeyde saptanmıştır (Bunpin ve ark., 2016). Yönetici hemşireler ile yapılan çalışmalarda ise, yenilikçi davranış düzeyi ABD'de ortalamanın biraz üzerinde (Clement - O'Brien ve ark., 2011; Stilgenbauer ve Fitzpatrick, 2019) ve Çin'de (Wang ve ark., 2019) ise orta düzeyde saptanmıştır.

Hastanelerde hasta bakımına ilişkin yeni fikirlerin geliştirilmesi ve bunların uygulamaya geçirilmesinin hasta sonuçlarını iyileştirerek örgütsel performansı artıracığı belirtilmektedir (Bunpin ve ark., 2016). Hemşirelikte iş performansı, hasta bakımı ile ilgili hemşirelerin sorumluluklarını yerine getirmedeki etkinliği olarak tanımlanmaktadır (AbuAIRub, 2004). Hemşirelerin yüksek iş performansı, hasta memnuniyetine ve olumlu sağlık sonuçlarına ulaşarak sağlık hizmetlerinin kalitesini arttırdığı için üzerinde önemle durulan bir kavram haline gelmiştir (Greenslade ve Jimmieson, 2007). Hemşirelerin iş performansı ve iş performanslarını etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılan çalışmalarda, Sudan'da (Mokhtar ve Mohammed, 2017), Ürdün'de (Al-Hawaray ve Banat, 2017), Türkiye'de (Onay, 2011; Eşkin Bacaksız ve ark. 2017; Tiryaki Şen, 2018) hemşirelerin iş performans düzeyleri yüksek saptanmıştır. Hindistan'da (Sharma ve Dhar,

2016), Çin’de (Tong, 2018) hemşirelerin iş performans düzeylerini orta düzeyde saptanmıştır. Irak’ta (Abbas, 2017), Yunanistan’da (Platis ve ark., 2015) hemşirelerin iş performans düzeyleri düşük saptanmıştır.

Sağlık hizmetlerinde yeniliğin uygulanması ve bunun sonucu olarak iyi bir performans geliştirmede hemşire yöneticilerin liderlik tarzı önemli rol oynamaktadır (Engle ve ark., 2017). Yapılan araştırmalar hemşirelerin yenilikçi davranışlarının, transformasyonel liderlik tarzı (Amo, 2006; Masood ve Afsar, 2017; Afsar ve Masood, 2018), girişimci liderlik (Bagheri ve Akbari, 2018), kapsayıcı liderlik (Wang ve ark., 2019), etkileşim adaleti ve örgütsel destek (Xerri ve Brunetto, 2012), lider-üye etkileşimi (Xerri, 2013), organizasyon uyumu (Afsar, 2016; Afsar ve ark., 2017), eğitim seviyesi ve sertifika sahibi olma (Clement- O’Brien ve ark., 2011; Bunpin ve ark., 2016) ile ilişkili olduğunu göstermektedirler.

İlk olarak Greenleaf tarafından 1970 yılında tanımlanan hizmetkar liderlik kavramı, diğer liderlik davranışlarından farklı olarak önce kişinin içinde hizmet etme arzusunun uyanması, sonrasında bilinçli bir şekilde bu hizmeti sunmak için isteyerek liderliği seçmesi olarak tanımlanır (Greenleaf, 2002). Hemşirelikte hasta bireye hizmet etme bilinci, hemşireliğin dinleme, empati, farkındalık, iyileşme ve ikna kabiliyeti yüksek bir meslek grubu olması (Trastek, 2014), riskli çalışma ortamlarında güvenli alan oluşturma çabası, yeni mezun veya öğrenci hemşirelere iş hayatı boyunca sürekli mentörlük yapması gibi karakteristik özelliklerin hizmetkar liderlik ile birebir örtüştüğü belirtilmektedir (Fahlberg ve Tooney, 2016). Hizmetkar liderlik ile yapılmış çalışmalarda hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışı ile iş memnuniyeti (Jenkins ve Stewart, 2010), örgütsel performansı (Stefánsdóttir, 2013), iş doyumunu (Gunnarsdóttir, 2014), olumlu düşünme ve örgütsel bağlılığı (Park ve Huang, 2015) arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Diğer ülkelerde (ABD, İzlanda ve Kore) yapılan çalışmalarda, hemşire yöneticilerin hizmetkar liderliği yüksek düzeyde iken (Jenkins ve Stewart, 2010; Stefánsdóttir, 2013; Park ve Hwang, 2015) Türkiye’de, hemşirelerin algıladıkları hizmetkar liderliğin orta seviyede saptanmıştır (Özer, 2019). Hanse ve ark. (2016) hizmetkar liderlik alt boyutlarında; güçlendirme, alçakgönüllülük ve sorumlu yöneticiliğin hemşire ile yönetici arasındaki ilişkiyi güçlendirdiğini belirtmiştir. Araştırmalarda hizmetkar liderliğin çalışan hemşirelerin iş doyumunu (Gunnarsdóttir, 2014) ve örgütsel performans düzeyini (Stefánsdóttir, 2013) arttırdığı ortaya konmuştur.

Sağlık hizmetlerinde yenilikçi davranış ve iş performans düzeylerinin yüksek olması, yönetici hemşirelerin destekleyici davranışları ile mümkündür. Son zamanlarda pek çok alanda araştırılan hizmetkar liderlik kavramının hemşirelerin yenilikçi davranışlarını ve iş performanslarını artıran önemli bir faktör olduğu düşünülmektedir. Yapılan çalışmalarda hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performans düzeylerine ilişkin pek çok değişkenin incelendiğini fakat hizmetkar liderlik tarzının bu kavramlarla ilişkisinin incelenmediği saptanmıştır. Bu doğrultuda bu çalışma, yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışlarının hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performanslarına etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirildi.



2. GENEL BİLGİLER

2.1. Yenilikçi Davranış

Örgütler arası rekabet ve sürdürülebilirlik açısından son zamanların en önemli kavramlarından biri olan İngilizce “innovation” kavramı, Türkçe’de yenilikçilik, yenileşim veya inovasyon olarak kullanılmaktadır. Yenilikçilik, Türk Dil Kurumu (TDK, 2018) tarafından “yenilikçi olma durumu” olarak tanımlanmaktadır. Oslo Kılavuzu’na göre (OECD, 2005) yenilikçilik; “yeni veya büyük ölçüde geliştirilmiş bir ürünün (mal veya hizmet) veya yöntemin, yeni bir pazarlama yöntemi ya da yeni bir örgütsel yöntemin işletme içi uygulamalarda, işyeri organizasyonunda veya dış ilişkilerde uygulanması” olarak tanımlanmaktadır.

Yenilikçiliğin olumlu çıktılar ve yüksek verimlilik için bir merkez olduğu kabul edilmiş olup, örgütün ya da bireyin yenilikçi davranışının geliştirilmesi ve önündeki engellerin giderilmesi büyük önem taşımaktadır (OECD, 2004). Bu doğrultuda, yeni ürün ya da yöntemle sonuçlanacak yeni fikir geliştirme, yeni ürün ve yöntemlerin denenmesi ve uygulaması yenilikçi davranış olarak tanımlanmaktadır (Moisio ve ark., 2007). Lukes ve Stephan (2017), oldukça gelişen yenilikçi davranış literatüründen bir süreç olan yenilikçi davranışın boyutlarını derlemiştir. Buna göre yenilikçi davranış fikir geliştirme ya da var olan fikirlerin araştırılması aşaması ile başlamaktadır. Yeni fikirlerin örgüt çalışanlarına tanıtıldığı ve geri bildirimlerin alındığı fikir iletişimi, zaman, para ve insan vb. kaynaklar sağlayarak uygulamaya geçme faaliyetleri ile süreç devam etmektedir. Uygulama aşamasına diğer insanları dahil etme ve uygulama sırasında karşılaşılan engellerin üstesinden gelme ile davranış sonlanmaktadır. Bu süreç, yeni bir ürünün, yöntemin ya da mevcut olan ürün veya yöntemin geliştirilmesiyle elde edilecek yenilik çıktısı için gerekli davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Lukes ve Stephan, 2017).

Hemşirelikte yenilikçilik, Uluslararası Hemşireler Konseyi’nin (ICN) (2009) sağlık hizmetlerinde yenilikçilik tanımıyla daha anlaşılır hale gelerek önem kazanmıştır. ICN (2009), sağlıkta yenileşimi bireysel, örgütsel ve toplumsal düzeyde, yaratıcı bir fikrin, sağlığın geliştirilmesi, hastalıkların önlenmesi ve kaliteli hasta bakımı gibi bir sonuca dönüştürülmesi olarak tanımlamaktadır. Hemşirelikte yenilikçiliğin, motivasyonel ve bilişsel bir süreç olduğu belirtilmektedir (Huang ve ark., 2018).

Sağlık insangücü arasında niceliksel olarak en büyük grubu oluşturan hemşirelerin yenilikçi davranışlarının geliştirilmesi sağlık hizmetlerinde kalite, hasta

güvenliği ve verimlilik kavramları ile ön plana çıkmıştır (Xerri ve Brunetto, 2012). Hemşirelerin yenilikçi davranışlarının geliştirilmesinin hemşirelik bakımının kalitesinin yanısıra tıbbi tedavinin etkinliğinin ve iş verimliliğinin artırılmasını sağlayacağı belirtilmektedir (Weng ve ark., 2016).

2.1.1. Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarına İlişkin Yapılan Araştırma Sonuçları

Hemşirelerin yenilikçi davranışlarını etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla hemşirelik öğrencileri ve hemşireler ile giderek artan sayıda çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Avusturalya' da (Xerri, 2013), Tayvan' da (Weng ve ark., 2016), Tayland' da (Afsar, 2016), Pakistan' da (Masood ve Afsar, 2017; Afsar ve Masood, 2018), İran' da (Bagheri ve Akbari, 2018), Türkiye' de (Sarioğlu Kemer ve Altuntaş, 2014; Taşkın Yılmaz ve ark., 2014; Sönmez ve Yıldırım, 2019; Sönmez ve ark., 2019) hemşireler ile yapılan çalışmalarda hemşirelerin yenilikçi davranış düzeyleri yüksek saptanmıştır. ABD' de hemşirelerin yenilikçi davranışları orta düzeyde saptanmıştır (Bunpin ve ark., 2016). Yönetici hemşireler ile yapılan çalışmalarda ise, ABD' de ortalamanın biraz üzerinde (Clement - O'Brien ve ark., 2011; Stilgenbauer ve Fitzpatrick, 2019) ve Çin' de (Wang ve ark., 2019) ise orta düzeyde saptanmıştır.

Norveç'te hemşireler ile yapılan çalışmada (Amo, 2006), hemşirelerin meslektaşlarının ve yöneticilerinin destekleyici davranışlarının yenilikçi davranışları üzerinde anlamlı etkisi olduğunu saptamıştır. Clement - O'Brien ve ark. (2011) yönetici hemşirelerin yenilikçi davranış düzeylerini ortalamanın biraz üzerinde olduğunu, mesleki deneyimin, lisans üstü eğitimin ve daha önceden yenilikçilik ile ilgili alınmış eğitimlerin yenilikçi davranış düzeyini artırdığını saptamıştır. Xerri ve Brunetto (2012), hemşirelerin yenilikçi davranışlarının iş ilişkileri rolüne ilişkin çalışmasında, etkileşim adaletinin ve algılanan örgütsel desteğin yenilikçi davranış üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Xerri (2013), Avusturalya' da hemşirelerin yenilikçi davranış düzeylerini yüksek saptarken, lider-üye etkileşimi ile hemşirelerin yenilikçi davranışları arasında algılanan örgütsel desteğin aracı rolü olduğunu bulmuştur. Weng ve ark. (2016), Tayvan' da hemşirelerin yenilikçi davranışlarının hizmet kalitesine ve hasta memnuniyetine etkisini belirlemeye çalıştığı araştırmasında; yeniliğin tüm boyutlarının hizmet kalitesi ve deneyimi üzerinde önemli bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Afsar (2016), çalışan ve organizasyon uyumunun hemşirelerin yenilikçi davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğunu saptamaktadır. ABD' de Bunpin ve

ark. (2016), hemşirelerin yenilikçi davranışlarını orta seviyede olduğunu ve hemşirelerin sertifika sahibi olması, görevi, öğrenim düzeyi, hastane büyüklüğü, yenilikçi iklim ile yenilikçi davranış arasında anlamlı farklılık saptamıştır. Masood ve Afsar (2017) Pakistan’ da, hemşire ve hemşire yöneticilerinin yenilikçi davranış düzeylerini yüksek bulurken; transformasyonel liderliğin, içsel motivasyonu ve bilgi paylaşımı davranışını etkileyerek hemşirelerin güçlenmesini sağladığını ve bu ilişkinin iş performans düzeyi üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur.

Bagheri ve Akbari (2018), girişimci liderlik ile hemşirelerin yenilikçilik davranışları arasında pozitif ilişki saptamıştır. Afsar ve Masood (2018), Pakistan’ da hemşire ve yönetici hemşirelerin yenilikçi davranış düzeylerini yüksek saptarken, yöneticilerin destekleyici ve dönüştürücü liderlik tarzlarının, yöneticiye güven sağlayarak hemşirelerin yenilikçi davranışlarını artırdığı belirtmiştir. Ayrıca hemşirelerin mesleki deneyimi ile cinsiyetin (Afsar ve ark., 2018) ve eğitim düzeyinin (Afsar ve Masood, 2018) yenilikçi davranışlarının artmasında ilişkili olduğu saptanmıştır. Wang ve ark. (2019), Çin’ de başhemşireler ile yaptıkları çalışmada; hemşirelerin yenilikçilik düzeylerini ortalama değerinde olduğunu belirtirken, kapsayıcı (inclusive) liderliğin sorumlu hemşirelerin yenilikçi davranışları ve işle bütünleşme ile pozitif ilişkisi saptanmıştır. Aynı çalışmada, sorumlu hemşirelerin yenilikçi davranışları üzerinde hastane düzeylerinin, yayın yapmanın, işe bağlılığın ve kapsayıcı liderliğin anlamlı etkisi saptanmıştır.

Çamlıbel ve ark.’nın (2013) hemşirelerin yönetici hemşirelerden beklenen ve algılanan liderlik davranışlarının karşılaştırıldığı çalışmada, hemşirelerin yönetici hemşirelerin davranışları arasında en yüksek düzeyde algıladıkları davranış şekli “hemşirelerin yenilik önerilerini dikkate alma” olarak saptanmıştır. Sönmez ve Yıldırım (2014), bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler ile yaptıkları nitel çalışmada, hemşirelerin risk alma eğiliminde olmadıkları fakat mevcut uygulamalar veya var olan yeniliği uygulamaya eğilimli oldukları, yenilik oluşturma sürecinde yönetici ve iş arkadaşlarını ikna etmeye çalıştıkları sonucuna varılmıştır (Sönmez ve Yıldırım, 2014). Taşkın Yılmaz ve ark. (2014) başhemşirelerin yenilikçi düzeylerinin yüksek olduğunu, bununla birlikte yenilikçi davranış ile risk alma davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur. Sönmez ve Yıldırım (2019), hemşirelerin yenilikçi davranışlarının yüksek olduğunu, örgütün yenilik ikliminin ve yönetici desteğinin hem

otonomi hem de yenilikçi davranış üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptamıştır. Sönmez ve ark. (2019), hemşirelerin yenilikçi davranışları ile yenilik desteği ve yenilik çıktıları arasında anlamlı ilişki saptamıştır.

Turgut ve Beğenirbaş (2013) çoğunluğu hemşirelerin oluşturduğu sağlık çalışanları ile yapmış olduğu çalışmada; yenilikçi davranışların, örgütün yenilik ikliminde ve sosyal sermayeden pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilendiği saptanmıştır. Korcu (2018) sağlık yöneticileri ile yapmış olduğu çalışmasında, dönüşümcü ve otantik liderliğin örgütün yenilik iklimine katkıda bulunarak, yenilikçi davranışı artırdığı ve bu iki değişken arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır.

Hemşirelik öğrencileri ile yapılan çalışmada (Başoğlu ve Edeer, 2017), X kuşağında yer alan hemşirelerin, Y kuşağındaki hemşirelik öğrencilerinden yenilikçi davranışlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Başka bir çalışmada (Tarhan ve Doğan, 2017), hemşirelik öğrencilerinin yenilikçi davranışlarının orta (kuşku kategoride) düzeyde olduğu saptanmış, öğrencilerin yenilikçi davranışları ile otonomi düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Bodur' da (2018), benzer şekilde hemşirelik öğrencilerinin yenilikçi davranışlarının sorgulayıcı kategoride, yüksek olduğunu ve yenilikçi davranışları ile girişimcilik eğilimleri arasında orta düzeyde anlamlı ilişki olduğunu saptamıştır.

2.2. İş Performansı

Hemşirelerin iş performansı, hasta memnuniyeti ve sağlık sonuçlarını olumlu etkileyerek sağlık hizmetlerinin kalitesini etkilediği için üzerinde önemle durulan bir kavramdır (Greenslade ve Jimmieson, 2007). Motowidlo ve Kell (2012) iş performansını, belirli bir süre içerisinde çalışanın bireysel davranışlarının kuruma kattığı toplam değer olarak tanımlamaktadır. Çalışanın alacağı terfide ve ödüllendirmede iş performansı bir çıktı olarak kuruma yol gösterir (Chen ve ark., 2016). Borman ve Motowidlo (1993), performansı teknik işlerle ilgili davranışları tanımlayan görev performansı ve teknik işlerin yapılması için gereken sosyal çevreyi koruyan davranışları tanımlayan bağlamsal performans olarak iki boyutta sınıflandırır. Görev performansı çalışanın yaptığı işi daha ne kadar iyi yapabileceğinin yanıtıdır (Christian ve ark., 2011). Bu görevler etkin bir şekilde gerçekleştirildiğinde, çalışan örgütsel mal ve hizmetlerin üretimini kolaylaştırmaktadır. Yani görev performansı davranışları, teknik süreçleri yerine getiren ya da teknik gereksinimlerini belirleyen, kurumun teknik yeteneği ile ilişkili bir

kavramdır (Motowidlo ve Van Scotter, 1994). Conway (1999) görev performansını, teknik-idari ve liderlik görev performansı olarak iki kategoride ele almaktadır. Teknik-idari görev performansı; yönetsel görevlerin dışında ki görevleri kapsamakta olup, yönetim dışındaki tüm çalışanların görevleri, bu görev performansı dahilinde değerlendirilmektedir. Liderlik görev performansı ise güdüleme, yönetme ve çalışan performans değerlendirilmesi gibi yönetsel faaliyetleri kapsamaktadır (Conway, 1999).

Bağlamsal performans, çalışma arkadaşlarına yardımcı olma, organizasyon misyon ve vizyonunu destekleme, verilen işi bitirmek için ekstra çaba gösterme gibi görev tanımları içerisinde olmayan eylemleri gönüllü olarak gerçekleştirme olarak tanımlanmaktadır (Goodman ve Svyantek, 1999). Bağlamsal performans, görev performansının aksine, teknik çekirdeğin çalışması için gereken geniş organizasyonel, sosyal ve psikolojik iş ortamına odaklanmaktadır (Motowidlo ve Van Scotter, 1994).

Hemşirelerin iş performansı, belirli bir süreçte hasta bakım görevlerinin etkili bir biçimde yerine getirilmesi (Hayajneh, 2000) ya da diğer bir deyişle hasta bakımı ile ilgili hemşirenin rol ve sorumluluklarını yerine getirmedeki etkinliği (AbuAlRub, 2004) olarak tanımlanmaktadır.

2.2.1. Hemşirelerin İş Performansına İlişkin Yapılan Araştırma Sonuçları

Hemşirelerin performans değerlendirmelerinde genellikle iş performansının ölçüldüğü belirtilmektedir (Greenslade ve Jimmieson, 2007). Hemşirelerin iş performansı ve iş performanslarını etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yapılan çalışmaların arttığı görülmektedir. Sudan' da (Mokhtar ve Mohammed, 2017), Ürdün' de (Al-Hawaray ve Banat, 2017), Türkiye' de (Onay, 2011; Eşkin Bacaksız ve ark., 2017; Tiryaki Şen 2018) hemşirelerin iş performans düzeyleri yüksek saptanmıştır. Hindistan' da (Sharma ve Dhar, 2016), Çin' de (Tong, 2018) hemşirelerin iş performans düzeyleri orta düzeyde saptanmıştır. Irak' ta (Abbas, 2017), Yunanistan' da (Platis ve ark., 2015) hemşirelerin iş performans düzeyleri düşük saptanmıştır.

Lee ve Ko (2010) Kore'de hemşirelerin performansını etkileyen bireysel değişkenlerin; eğitim, mesleki deneyim ve yaş gibi sosyo-demografik değişkenler ile öz yeterlik ve adalet algısı gibi psiko-sosyal değişkenleri içerdiğini belirtmektedir. Ayrıca, görev, mesleki deneyim, istihdam şekli, öz etkililik ve olumlu duygulanımın (positive affectivity) iş performansı ile ilişkisi bulunmuş olup grup etkililiği ve birimdeki hizmet içi toplantıların sayısı iş performansı ile anlamlı ilişkisi saptanmıştır (Lee ve Ko, 2010).

Wang ve Tsai (2014), Tayvan'daki hemşirelerin aile-iş çatışmasının iş performansını negatif etkilerken, yaş ve sosyal desteğin (yönetici, aile, iş arkadaşı, arkadaş desteği vb.) ise olumlu etkilediğini, arkadaşların desteğinin aile-iş çatışmasının düzeyini azalttığını saptamıştır. Bununla birlikte, iş-aile çatışmasının ise iş performansını üzerinde anlamlı etkisi olmadığını, iş arkadaşlarının desteğinin iş-aile çatışmasının düzeyini azalttığını saptamıştır. Ravangard ve ark. (2015) İran'da yönetici desteğinin, iş-aile çatışmasını azaltarak ve örgütsel bağlılığı artırarak hemşirelerin iş performansını etkilediği saptanmıştır. Yunanistan'da (Platis ve ark., 2015) hemşirelerin iş doyumu ve iş performansı arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada, hemşirelerin iş performans düzeylerini düşük düzeyde olup, yapılan işin kalitesi ile iş performansı arasında güçlü ilişki olduğu saptanmıştır. Choon Hee ve ark. (2016), Malezya'da yapmış oldukları çalışmalarında, içsel motivasyonun iş performansını pozitif olarak etkilediği saptanmıştır. Sharma ve Dhar (2016), Hindistan'da ki hemşirelerin duygusal bağlılıklarının iş performansı üzerindeki etkisini araştırdığı çalışmalarında, hemşirelerin tükenmişliklerinde ki artışın duygusal bağlılığı azalttığı ve bunun da iş performansları üzerinde 0,70 değerinde güçlü bir etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Al-Hawaray ve Banat (2017), Ürdün'de hemşireler ile yapmış olduğu çalışmalarında; hemşirelerin iş performans düzeylerini ortalamanın biraz üzerinde saptarken, dışsal motivasyonların hemşirelerin iş performansları üzerinde pozitif ve anlamlı ilişkisi olduğunu göstermektedir. Mokhtar ve Mohamed (2017), Sudan'da pediatri kliniğinde çalışan hemşireler ile yaptıkları araştırmada; hemşirelerin iş performans düzeyini yüksek düzeyde belirtmişlerdir. Yazarlar bu sonucu, vardiya başına düşen vaka sayısının fazlalığına rağmen hemşire sayısının fazlalığı ile ilişkilendirmişlerdir (Mokhtar ve Mohamed, 2017). Abbas (2017) Irak'ta hemşirelerin iş doyum düzeyi ile iş performansını ölçen ve sosyo-demografik özelliklerinin iş doyumu ve iş performansı arasındaki ilişkisini araştırdığı çalışmada; hemşirelerin iş performans düzeyini oldukça düşük olduğunu, iş performans düzeyi ile sosyo-demografik özellikler arasında anlamlı düzeyde ilişki saptamıştır. Tong (2018), Çin'de yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin genel iş performanslarını orta düzeyde algıladıklarını ve iş performansı ile bağlamsal performans arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğunu saptamıştır. Eğitim düzeyi ve çalışılan birimin iş performansı üzerinde etkisi olduğunu saptamıştır (Tong, 2018).

Ünlü ve Yürür (2011), sağlık çalışanları üzerinde yapılan çalışmada, bağlamsal performans ve iş performansı ortalamasını yüksek olarak saptamıştır. Aynı çalışmada,

görev performansı ve bağlamsal performansın, yüzeysel ve derinlemesine davranışla pozitif, duygusal tükenme ile negatif yönlü bir ilişkisi bulunduğunu belirtmişlerdir (Ünlü ve Yürür, 2011). Top (2013), hemşirelerin iş performanslarını etkileyen en önemli örgütsel değişkenin iş yükü ve teknolojik destek olduğunu saptamıştır. Aktaş ve Şimşek (2014), hemşirelerin algıladıkları bireysel performans ve görev performans düzeylerini yüksek saptamıştır. Bununla birlikte, ilişkisel sessizlik ve hiyerarşik yapının yüksek olduğu örgüt kültürlerinin görev performansını arttırdığı, eğitim düzeyinin artması ile görev performansın arttığı ancak meslekte çalışma yılı arttıkça görev performansın azaldığı saptanmıştır (Aktaş ve Şimşek, 2014). Bağcı (2014) içinde sağlık sektöründe bulunduğu ve çalışanların iş doyumunun görev ile bağlamsal performansları üzerine etkisini araştırdığı çalışmada; çalışanların görev performans düzeylerinin yüksek olduğunu, iş doyumunu ile görev performans arasında pozitif düşük düzeyde ilişki olduğunu saptamıştır.

Eşkin Bacaksız (2016) çalışmasında, algılanan örgütsel destek, örgütsel erdemliliğin hemşirelerin iş performansı üzerinde tam aracılık rolü üstlendiğini saptamıştır. Eşkin Bacaksız ve ark. (2017) hemşirelerin performansları ile çalıştıkları kurumlara yönelik sinik tutumlarının ilişkisini ortaya koyan çalışmalarında; hemşirelerin performanslarını yüksek düzeyde değerlendirdiklerini ve hemşirelerin sinik tutumlarının performanslarını negatif ve anlamlı yönde etkilediğini belirtmişlerdir. İslamoğlu (2018), hemşirelerin örgütsel bağlılıkları ile iş performansı arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmada, hemşirelerin kendi iş performanslarını yüksek değerlendirdikleri görülmüştür. Tiryaki Şen (2018), yönetici, çalışma arkadaşı ve örgütsel desteğin hemşirelerin iş performansı ile ilişkisini incelediği araştırmasında; hemşirelerin bağlamsal performans ve görev performansı alt boyutlarının ortalamanın üzerinde olduğu ve yönetici, çalışma arkadaşı ve örgüt desteğinin hemşire iş performansı üzerinde pozitif etkisi olduğunu saptamıştır.

2.3. Hizmetkar Liderlik

Günümüzde değişmekte ve gelişmekte olan ekonomik ve sosyal hayat karşısında kurumların rekabet gücünü etkileyen faktörlerden birisi de kurum yöneticisinin sahip olduğu liderlik özellikleridir. Daha etik ve humanist yönetim tarzı için artan talepler değerlendirildiğinde hizmetkar liderliğin felsefesinden ilham alan yöneticiler bu ihtiyacı karşılayabilirler (Van Dierendonck, 2010).

Hizmetkar liderlik kavramından 1970 yılında bahseden ilk kişi olan Greenleaf'e göre hizmetkar liderlik önce içten gelen doğal bir duyguyla başlar; lider sadece hizmet etmeyi ister ve sonrasında bilinçli bir şekilde lider olmayı arzular (Greenleaf, 2002). Hizmetkar lider atılgan, hayal gücü yüksek, empati kuran, astlarına karşı iyi bir dinleyici, duygusal anlamda destekleyici, astlarının gelişimine özen gösteren, yapacakları işe inanmaları ve kendilerini ekibin bir üyesi gibi hissetmelerini sağlayabilen kişi olarak tanımlanmaktadır (Greenleaf, 2002). Kişilerarası ilişkiler hizmetkar liderlikte anahtar özellik olup dinleyerek, farkında olarak, empati kurarak astların gelişimine destek verilmektedir (Fahlberg ve Tooney, 2016). Hizmetkar liderin astlarına odaklanması, bu liderlik tarzını diğer liderlik tarzlarından ayıran temel özellik olarak belirtilmektedir (Stone ve ark., 2004). Hizmetkar liderin astlarına verdiği bu önemle birlikte kişilerarası işbirliğine teşvik ederek topluluk kurar ve bu ilişkileri daha güçlü kılar (Fahlberg ve Tooney, 2016).

Spears (2010) hizmetkar liderin özelliklerini on maddede listelemiştir:

Dinleme: Hizmetkar lider, personelin ihtiyacını dinler, karar vermede onları destekler.

Empati: Hizmetkar lider, ilk önce başkalarının ihtiyaçlarını anlamaya çalışıp, onlarla empati kurarak ihtiyaçlarını kabul eder.

İyileştirme: Hizmetkar lider, izleyicilerinin sorunlarını çözmeye, çatışmalarını yönetmeye ve iyileştirme ortamı oluşturma potansiyeline sahiptir.

Farkındalık: Hizmetkar lider, yüksek duygusal zeka ve benlik bilincine sahiptir. Durumları bütünsel ve sistem perspektifinden görür.

İkna: Hizmetkar lider, ikna için zorlayıcı güç kullanmaz, kendi kişisel güçlerini kullanır.

Kavramsallaştırma: Birimleri günlük rutin işlerin ötesinde görüp, daha büyük resme odaklanabilir ve yeteneklerini büyük hayallerle pekiştirir.

Öngörü: Hizmetkar lider, bir durumun muhtemel sonuçlarını öngörebilir ve sonuçlar konusunda proaktif bir yaklaşım sergiler.

Kahyalık: Başkalarının çıkarlarını kendi çıkarlarından üstün tutar ve öncelik olarak başkalarının ihtiyaçlarını karşılar.

İnsanların Gelişimine Bağlılık: Kendilerinin ve takipçilerinin kişisel, profesyonel ve psikolojik gelişimlerinden sorumludur.

Birlik Oluşturma: İzleyiciler arasında topluluk oluşturma duygusuna ve topluluğun önemini vurgulamaya önem verir (Spears, 2010).

Patterson (2003), hizmetkar liderliği dönüşümcü liderliğin mantıksal bir uzantısı olarak görerek oluşturduğu teorik modelde hizmetkar liderin yedi özelliğini tanımlamıştır. Bu özellikler; adanmış sevgi (agapao love), alçakgönüllülük (humility), altruizm (altruism), vizyon (vision), güven (trust), güçlendirme (empowerment) ve hizmettir (service) (Patterson, 2003).

Sevgi (agapao love): Sevgi, lider-izleyici ilişkisinde belirleyici olup liderliğin çıkış noktasıdır ve bu ilişkinin köşetaşı olarak nitelendirilmektedir. Lider sevgisini takipçileri için hem fedakar davranarak hem de alçakgönüllü olarak sergiler (Nelson, 2003). Hizmetkar lider, koşulsuz bir sevgi göstermekle birlikte (Russell ve Stone, 2002; Patterson, 2003) takipçilerini takdir ederek onlara gereken özeni gösterir (Patterson, 2003). Hizmetkar liderin kişisel erdeminden kaynaklanan bu sevgi, çalışanına umut ve cesaret vermektedir (Patterson, 2003). Sevgi ile hareket eden lider, önce çalışana sonra onun yeteneklerine ve en son olarak bunun örgüte olan faydasına odaklanır (Patterson, 2003).

Alçakgönüllülük: Dennis ve Bocarnea (2006) alçakgönüllülüğü liderin kendisine odaklanmasından ziyade çalışan bireye odaklanması olarak açıklamaktadır. Alçakgönüllü liderler, çalışanlara karşı sorumluluklarından emin, hesap vermeye hazır, öğrenmeye hevesli, eleştirilere açık, hizmet sonunda geri çekilmeyi bilen kişilerdir (Van Dierendonck ve Nuijten, 2011). Hizmetkar lider, kibirli değildir ve alçakgönüllülüğü, kurumda saygıyı ve takdir duygusunu geliştirip çalışanların kendisini övmeleriyle ilgilenmezler (Nelson, 2003). Hizmetkar lider, iyi bir dinleyici olan, hizmet için kendini sorumlu tutan, eleştirilere açık olup ve çok daha etkin bir şekilde hizmet etmek için tüm fırsatları kullanan kişidir (Koçel, 2007).

Altruizm: Kaplan (2000) altruizmi kişisel bir kazanç gözetmeksizin sadece başkasına yardım etme olarak açıklar. Farling ve ark. (1999) liderin öncelikle temelinde başkalarına hizmet etme bilincinin olduğunu kavraması gerektiğini ifade eder. Hizmetkar lider çalışanlar için kişisel çıkarlarını feda etmekte isteklidir ve hizmet yolu ile çalışanlarını etkileme arzusu ideolojilerinin merkezindedir (Barbuto ve Wheeler, 2006). Hizmetkar lider bireyde, organizasyonda ve toplumda olumlu gelişmeler olması arzusu içindedir (Liden ve ark., 2008). Bu arzu ile fedakar davranarak başkasına yarar sağladığına inanmaktadır fakat bu davranış, risk ve fedakarlık barındırır ve bu da kişinin kendi çıkarlarına ters düşer (Kaplan, 2000). Takipçilerinin çıkarlarını kendi çıkarlarının önüne

koyan hizmetkar lider, takipçilerinden güven ve özveri kazanarak organizasyon içerisinde kaliteli sonuçlar yaratmaktadır (Barbuto ve Hayden, 2011).

Vizyon: Hizmetkar liderin odağında takipçileri vardır ve vizyon izleyicilerinin gelecekte varolmak istedikleri noktayı açıklamaktadır. Hizmetkar lider takipçilerinin yeteneklerini tanımalı ve hizmet sunmak için takipçilerinin ileride nerede olmak istediklerini görmelidirler (Patterson, 2003). Lider, gelecek için beklentilerini ortaya koyarken ve hedefler için ortak bir vizyon oluştururken, takipçilerine gelecekteki durumları görmeleri için ilham verir (Stone ve ark., 2004). Hizmetkar lider, bunun için takipçilerin ilk önce güvenini kazanarak diğerlerini etkiler ve herkesi ortak bir vizyonda toplar (Farling ve ark., 1999).

Güven: Hizmetkar lider çalışanlara sınır koymak yerine onların yeteneklerini sergilemelerine imkan vererek kurumda güven duygusunu güçlendirirler (Sendjaya ve ark., 2008). Hizmetkar lider verdiği sözü tutarak, korkudan çok güven aşılıyarak ve güvenilir olmaya odaklanarak takipçileri ile arasındaki güvenin temelini atarlar (Patterson, 2003).

Güçlendirme: Hizmetkar lider, çalışanlarını dinleyerek, onlara kendilerini önemli hissetmelerini sağlar, sevgi ve eşitlik duygularıyla ekip çalışmasına önem verir (Russel ve Stone, 2002). Farling ve ark. (1999) hizmetkar liderin manevi değerlere göre takipçilere güç verdiğini ve bu ilişkinin dönüşmekte olduğunu belirtir. Ayrıca çalışana daha fazla seçim hakkı vermekle pozisyon gücünün artırılması, eğitim, geliştirme ile uzmanlığının sürekli geliştirilmesi, bilgi paylaşımı ile ilgili kaynaklara ulaşma ile kullanma imkanı verilmesi ve sonuçta kendine güveninin ve motivasyonunun artırılması ile güçlendirme gerçekleştirilebilmektedir (Koçel, 2007). Hizmetkar liderin çalışanlarını güçlendirerek hedeflerine doğru ilerlemelerinde kontrolden vazgeçerek, sorumluluk almalarını sağlar ve bu süreç boyunca doğru bir yönlendirme ile takipçilerinin büyümesini dengeler (Patterson, 2003).

Hizmet: Hizmet, hizmetkar liderliğin kalbi olup temel işlevi, liderin kendi çıkarlarını değil başkalarının çıkarlarına odaklanmasıdır (Farling ve ark., 1999). Hizmetkar lider, takipçilerinin bilgisi, zamanı, dikkati, maddi ve manevi kaynaklarına, kurumsal hedeflere uygun bir şekilde hizmet vermektedir (Fairholm ve Fairholm, 2000). Hizmet; zaman, enerji, özen, şefkat ve liderin kendisinden bile ödün vererek cömertlik yapmasını gerektirir (Patterson, 2003).

Sağlık hizmetlerinin temelinde hasta bireylere hizmet etme davranışı bulunduğu için hizmetkar liderlik bu sektörün ihtiyaçlarını karşılayacak en ideal liderlik tarzı olarak belirtilmektedir (Trastek ve ark., 2014). Hizmet etme fikri ve ilişkileri geliştirme yeteneği, hemşire lider ile hizmetkar liderlik arasında benzerlik gösteren özelliklerdir (Fahlberg ve Tooney, 2016). Ayrıca yine hizmetkar liderlikte bulunan dinleme, empati, farkındalık, iyileşme ve ikna etme becerilerinin tümü kaliteli bir hasta-hemşire ilişkisine katkıda bulunur (Trastek ve ark., 2014). Hemşire liderlerin güvenli çalışma ortamı sunma, bakım kalitesini yükseltme, hemşire istihdamı, yeni mezun hemşirelere veya hemşirelik öğrencilerine mentörlük yapma ve meslektaşlarına yardım etme davranışları hizmetkar liderlik davranışları ile örtüşmektedir (Fahlberg ve Tooney, 2016). Bununla birlikte, hizmetkar liderlik felsefesinde bulunan başkalarının ihtiyaçlarını karşılama anlayışı hemşirelik bakım uygulamaları ile örtüşmektedir (Chicca ve ark., 2018). Hizmetkar liderliğin takipçilerin ihtiyacını karşılaması, takipçilerin amaçlarına ulaşmasında yardımcı olması ve bunun sonucunda yüksek performans gösteren çalışanların olması özellikleri ile diğer liderlik tarzlarından farklıdır (Waterman, 2011). Yapılan araştırmalar, sağlık bakımında dönüştürücü liderliğin hemşire memnuniyetini artırdığını, olumlu bir çalışma ortamı geliştirdiğini ve personel devrini azalttığını göstermekle birlikte, Amerikan Tıp Enstitüsü, yenilikçiliğe veya çalışma ortamını en iyi şartlara ulaştırmak için hizmetkar liderliği önemli bir unsur olarak göstermektedir (Wesely 2014). Sturm (2009) hizmetkar liderliğin, hemşirelerin kişisel ve mesleki gelişimlerine yardımcı olacağını, böylelikle lider olarak güçleneceklerini, işbirliği ve memnuniyetlerinin artacağını savunmaktadır.

2.3.1. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderlik Davranışlarına İlişkin Yapılan Araştırma Sonuçları

Hizmetkar liderlik ile ilgili mevcut literatür hizmetkar liderliği tanımlamaya odaklanmış olup (Dennis ve Winston, 2003; Dennis ve Bocarnea, 2006; Van Dierendonck, 2010; Trastek ve ark., 2014), bireylerin hizmetkar liderlik özelliklerinin belirlenmesine yönelik halen az sayıda araştırma bulunmaktadır (Chiniara ve Bentein, 2016; Chicca ve ark., 2018; Özer, 2019; Örgen ve Sütü, 2018).

Hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışlarını ve hizmetkar liderlik davranışlarını etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla sınırlı sayıda çalışma yapıldığı görülmektedir. ABD’ de (Jenkins ve Stewart, 2010), İzlanda’ da (Stefánsdóttir, 2013), Kore’ de (Park ve Hwang, 2015) yapılan çalışmalarda hemşirelerin yöneticilerin hizmetkar liderlik

tarzlarını yüksek olarak saptanmıştır. Türkiye’ de (Uğurluoğlu ve ark., 2015; Özer, 2019) ve İzlanda’da (Gunnarsdóttir, 2014) yapılan çalışmalarda ise hemşirelerin hizmetkar liderlik tarzlarını orta düzeyde saptanmıştır.

Jenkins ve Stewart (2010), hemşirelerin, yöneticilerinin hizmetkar liderlik yönelimini yüksek olarak algıladığı ve yöneticisini hizmetkar lider yönelimini yüksek tanımlayan hemşirelerin iş memnuniyetini anlamlı ve pozitif etkilediğini saptamıştır. Stefánsdóttir (2013), hizmetkar liderlik ile iyi bir örgütsel performans arasında ilişki olup olmadığını araştırdığı çalışmasında, 2011 ve 2013 yıllarında hemşire, ebe, hemşire yardımcıları ve orta düzey yöneticilerin örneklemini oluşturduğu veriler ile hastanelerin düzenli ölçüm yaptığı anahtar performans göstergelerini (key performans indicators-KPI) (absenteeism ve attrition) karşılaştırdığı çalışmasında, hizmetkar liderliği yüksek saptarken, hizmetkâr liderlik ile yüksek örgütsel performans arasında anlamlı ve pozitif ilişki saptanmıştır. Gunnarsdóttir (2014), hemşirelerin algıladıkları hizmetkar liderliği ortalamaya yakın yüksek (moderately high) saptarken, iş doyumu ve hizmetkar liderlik arasında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. Park ve Hwang (2015) Kore’de hemşire yöneticilerin hizmetkar liderlik davranışlarının hemşirelerin olumlu düşünme ve örgütsel bağlılığını pozitif ve anlamlı etkilediğini, algılanan hizmetkar liderlik düzeyinin istihdam türüne (kadrolu ve kısa dönem), yaşa ve eğitime göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır. Hanse ve ark. (2016), İsveç’te içinde hemşirelerin de olduğu sağlık çalışanları ile yapmış olduğu çalışmada; hizmetkar liderliğin tüm alt boyutları ile lider-üye etkileşimi arasında anlamlı ilişki saptarken, en güçlü ilişkinin alçakgönüllülük ve güçlendirme alt boyutu arasında olduğunu belirtmiştir. Güçlendirme, alçakgönüllülük ve sorumlu yöneticiliğin (stewardship) lider-üye etkileşiminin %55’ini açıkladığı saptanmıştır (Hanse ve ark., 2016).

Uğurluoğlu ve ark., (2015) sağlık çalışanlarının hizmetkar liderlik algılarının lider-üye etkileşimi ile örgütsel güven üzerine etkisini araştırdığı çalışmasında; algılanan hizmetkar liderlik düzeyini orta düzeyde saptarken, hizmetkar liderlik ile lider-üye etkileşimi ve örgütsel güvenin alt boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişki saptamıştır. Ögeve ve Sütlü (2018) hemşirelerle yaptığı çalışmada hizmetkar liderliğin örgütsel iklimi etkilemediği fakat örgütsel bağlılık üzerinde pozitif ve anlamlı ilişkisi olduğunu saptamıştır. Özer (2019), hemşirelerin hizmetkar liderlik tarzları ile performanslarını incelediği çalışmasında hizmetkar liderlik düzeyini orta düzeyde saptayarak hizmetkar liderlik ile çalışan performansı arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu bulmuştur.

2.4. Yenilikçi Davranış ve İş Performansı Arasındaki İlişki

Ulusal ve uluslararası literatürde yenilikçilik ve iş performansı arasındaki ilişkiye yönelik birçok araştırma yapılmış olmasına karşın hemşirelerde bu iki değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaya ulaşılamamıştır.

Aryee ve ark (2012) Çin’ de telekomünikasyon şirketinde, yenilikçi davranış ile görev performansı arasındaki ilişkiye yönelik araştırmasında; yenilikçi davranış ve görev performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Leong ve Rasli (2014) Malezya’ da otomotiv sektöründe yenilikçi davranış ile performans arasında güçlü bir ilişki olduğunu, iş performansı düzeyinin yenilikçi davranış düzeyi ve demografik özellikler ile belirlenebileceğini belirtmişlerdir. Afsar ve ark. (2015) Çin’ de çoklu organizasyonlar ile yapmış oldukları çalışmada; çalışanların yenilikçi davranış ve iş performansı düzeylerini yüksek saptarken yenilikçi davranışın iş performansı üzerine pozitif etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Shanker ve ark. (2017), Malezya’ da yöneticiler ile yapmış olduğu çalışmada, yenilikçi davranışın yenilikçi örgütsel iklim ile performans üzerinde aracı rolü olduğunu saptamışlardır.

Acar ve Acar (2012), sağlık sektöründe yenilikçilik ve örgütsel kültürün iş performansı üzerine olumlu etkisi olduğunu saptamıştır. Özmutaf ve ark. (2015), gıda sektöründe çalışan kadın yöneticiler ile yapmış oldukları çalışmada; yöneticilerin kendilerini yenilikçi olarak değerlendirdiği ve yöneticilerin misyon ve vizyon sahibi olma, kariyer gelişimine olanak sağlama, fırsatları cesurca değerlendirme, uzlaştırıcı, bilinçli, yaratıcı, çözüm odaklı, yenilikçiliğe açık olmanın iş performansları üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğunu saptamıştır. Pelenk (2017), teknoloji sektöründeki çalışmasında bireysel yenilikçilik ve iş performans düzeylerini yüksek saptayarak bireysel yenilikçilik davranışlarından “fikir önderliği” ve “risk alma” alt boyutlarının iş performansı üzerine anlamlı ve pozitif; “değişime direnç” alt boyutunun ise anlamlı ve negatif etkiye sahip olduğunu belirtmiştir. Odacıoğlu ve ark. (2018), bir üniversite hastanesi idari personeli ile yapmış olduğu çalışmada, örgütsel yenilikçilik düzeyi ile algılanan performans arasında anlamlı ve güçlü bir ilişki tespit etmiştir.

2.5. Hizmetkar Liderlik ve Yenilikçi Davranış Arasındaki İlişki

Yenilikten beklenen sonucun alınması büyük oranda doğru bir yenilik stratejisinin belirlenip uygulanmasıyla ilişkili olup her yönetsel faaliyette olduğu gibi yenilik stratejisinin belirlenmesi ve uygulanmasında da liderlik kilit rol oynamaktadır (Bozkurt

ve Göral, 2013). Hemşirelerin liderlik anlayışının merkezinde samimiyet, anlayış, özendirme, dinleme, empati ve karşılıklı güven oluşturma yer almaktadır (Serinkan ve İpekçi, 2005).

Sun ve ark. (2016) Çin’ de çeşitli sektörlerde yürütmüş oldukları çalışmada; hizmetkar liderlik davranışının yenilikçilik davranış üzerinde pozitif ve anlamlı ilişkisini saptamış, bu ilişkide hem yüksek hem düşük düzeyde performans kontrolünün pozitif yönde moderatör etkisinin olduğunu, fakat yüksek düzeyde performans kontrolünün bu ilişkiyi daha güçlendireceğini saptamışlardır. Erkutlu ve Chafra (2015) hizmetkar liderlik ile yenilikçi uygulama davranışı arasındaki ilişkinin, çalışanın yetkilendirme ve yaratıcı rol kimlikleri yüksek olduğu zamanlarda daha güçlü olduğunu saptamıştır. Baykal ve ark. (2018) beyaz yakalılar ile yapmış olduğu çalışmasında; hizmetkar liderliğin çalışanlar üzerinde güçlendirme ve şükran duygularını artırarak yenilikçilik ve örgüt performans düzeyini artırdığını bulmuşlardır. Çolak ve Çetin (2015), mobilyacılık sektöründe görev yapan orta kademe yöneticilerin hizmetkar liderlik anlayışı ile girişimcilik eğilimleri arasında pozitif yönlü ve zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki belirlemiştir.

Neubert ve ark. (2016) yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışının çalışanların yaratıcı davranışları üzerindeki etkisinde örgütsel yapının moderatör etkisi olduğunu saptamıştır. Bu araştırma sonuçları ile birlikte hemşire örnekleminde diğer liderlik yaklaşımları ve yönetici desteği ile yenilikçi davranış arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar mevcuttur (Amo, 2006; Xerri, 2013; Massod ve Afsar, 2017; Afsar ve Masood, 2018; Wang ve ark., 2019; Sönmez ve Yıldırım, 2019). Xerri (2013) ise, lider-üye etkileşimi ile hemşirelerin yenilikçi davranışları arasında algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü olduğunu bulmuştur. Masood ve Afsar (2017), transformasyonel liderliğin, psikolojik güçlendirmeyi pozitif etkilediği, bunun sırasıyla bilgi paylaşımı ve içsel motivasyonu birlikte etkileyerek hemşirelerin yenilikçi davranışlarını arttırdığını saptamıştır. Afsar ve Masood (2018), yöneticilerin destekleyici ve dönüştürücü liderlik tarzlarının, yöneticiye olan güveni artırarak hemşirelerin yenilikçi davranışlarını artırdığı saptanmıştır. Wang ve ark. (2019), kapsayıcı (inclusive) liderliğin sorumlu hemşirelerin yenilikçi davranışları ve işle bütünleşmesi ile pozitif ilişkisini saptamıştır. Sönmez ve Yıldırım (2019), örgütün yenilik ikliminin ve yönetici desteğinin hem otonomi hem de yenilikçi davranış üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu saptamıştır.

2.6. Hizmetkar Liderlik ve İş Performansı Arasındaki İlişki

Yöneticilerin hizmetkar liderlik davranışlarını olumlu ve çekici bulan çalışanların liderlerini ahlaki yönleri kadar iş odaklı davranışlarını da rol model aldıkları, hizmetkar liderlik tarzı ile kendilerini güvenli bir çalışma ortamında hissettikleri, gelişimleri için motive oldukları ve daha yüksek performans gösterdikleri belirtilmektedir (Hu ve Liden, 2011). Özer (2019), İstanbul’da bir devlet hastanesinde çalışan hemşire yöneticilerin hizmetkâr liderlik davranışlarını orta seviyede ve çalışanların performans algılarının ise ortalamanın biraz üzerinde olduğunu saptamış, hizmetkâr liderlik ile çalışan performansı arasında pozitif ve yüksek düzeyde anlamlı ilişki tespit etmiştir.

Hizmetkar liderlik ile iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların çoğunlukla sağlık alanı dışında yapıldığı görülmektedir. Couldhary ve ark. (2012) Pakistan’da hizmet sektöründe yaptıkları çalışmada; hizmetkar liderlik ile performans düzeylerini orta düzeyde saptamıştır. Aynı çalışmada, hizmetkar liderliğin performans üzerine orta derecede ve pozitif yönde ilişkisi ve dönüşümcü liderliğin hizmetkar liderlikten daha fazla performans üzerinde etkisi olduğunu saptamıştır. Liden ve ark. (2014), Amerika’da zincir restaurant şirketinde yapmış olduğu çalışmasında; hizmetkar liderlik ve performans düzeylerini yüksek seviyede, hizmetkar liderlik ile çalışanların birim içi performansları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Wang ve ark., (2014) Çin’de bankacılık sektöründe yöneticilerin hizmetkar liderlik davranışları ile çalışanların rol ve ekstra-rol performans düzeylerinin yüksek olduğunu, yöneticilerin hizmetkar liderliğinin çalışanın rol ve ekstra rol performansı üzerinde olumlu etkisi olduğunu saptamıştır. Chiniara ve Bentein (2016), Kanada’da teknoloji firmasında yapmış olduğu çalışmada, çalışanlar yöneticilerinin hizmetkar liderlik düzeyini yüksek olarak belirtmiş, aynı zamanda hizmetkar liderliğin çalışanın iş performansına etkisinde otonomi ve yetkinlik gereksinimini karşılayan doyumunun aracılık etkisi olduğu saptamıştır. Chiniara ve Bentein (2017), Kanada’da 67 ayrı görev takımı ile yapmış olduğu çalışmasında hizmetkar liderlik ve takım performans düzeyini yüksek saptarken ekip üyeleri arasındaki uyumun hizmetkar liderlik ile takım performansına aracılık etkisini ortaya koymuştur. Stolberger ve ark. (2019) Amerika’da üç farklı şirkette hizmetkar liderliğin çalışan performansına olan etkisini araştırdığı çalışmada; hizmetkar liderlik ile performans arasında pozitif bir ilişki olduğunu, motivasyonun bu ilişkide aracılık rolü olduğunu saptamıştır.

Türkiye’de de hizmetkar liderlik ile iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar son yıllarda artmaktadır. Zehir ve ark. (2013), eğitim sektöründe yapmış oldukları çalışmada; yöneticilerin hizmetkar liderlik davranışı ile çalışanların iş performans düzeylerini yüksek saptamış, hizmetkar liderlik ile iş performansı arasında anlamlı ve pozitif ilişki bulunmuştur. Satır (2017), mobilya sektöründe yapmış olduğu çalışmasında; hizmetkar liderlik algısının orta düzeyde, görev ve iş performanslarının ise ortalamanın biraz üzerinde ve hizmetkar liderlik ile görev performansı arasında pozitif ve zayıf yönlü ilişki olduğunu saptamıştır. Baykal ve ark. (2018), beyaz yakalılar ile yapmış oldukları çalışmada, hizmetkar liderliğin takipçilerinde güçlendirme ve şükran duygularını artırarak kurumdaki yenilik ve performans düzeyleri ile pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu saptamıştır.

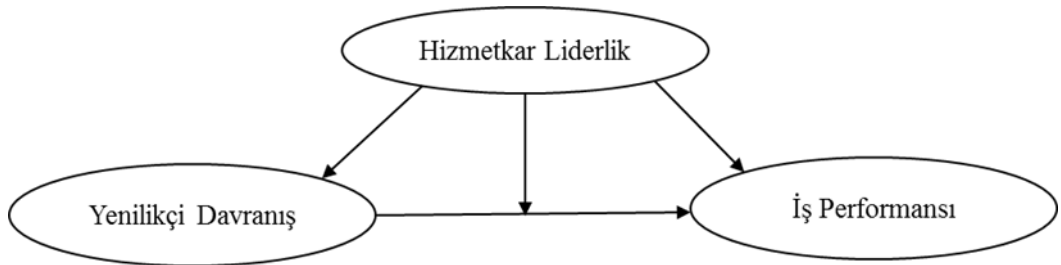
3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın amacı ve tipi

Tanımlayıcı ve ilişki arayıcı nitelikte olan bu çalışma, yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik özelliklerinin hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performanslarına etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirildi.

Araştırma Soruları

1. Hemşirelerin yenilikçi davranışları hangi düzeydedir?
2. Hemşirelerin iş performansı hangi düzeydedir?
3. Hemşirelerin yönetici hemşirelerinin hizmetkar liderliğine ilişkin algıları hangi düzeydedir?
4. Bağımsız değişkenlere göre hemşirelerin yenilikçi davranışları arasında fark var mıdır?
5. Bağımsız değişkenlere göre hemşirelerin iş performansı arasında fark var mıdır?
6. Yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliği ile hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansları arasında ilişki var mıdır?
7. Yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliği ve bağımsız değişkenlerinin hemşirelerin yenilikçi davranışları üzerine etkisi var mıdır?
8. Yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliği ve bağımsız değişkenlerinin hemşirelerin iş performansları üzerine etkisi var mıdır?
9. Hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansları üzerine etkisinde yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliği düzenleyici etkisi var mıdır?



Şekil 3-1: Araştırmanın Kavramsal Çerçevesi

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, İstanbul Avrupa yakasında bulunan kamuya bağlı bir üniversite hastanesi ve iki eğitim ve araştırma hastanesinde (EAH) çalışan hemşireler oluşturdu (N=1474). Gelişigüzel örnekleme yöntemi ile veri toplama dönemi içinde aktif olarak çalışan hemşirelere (izinli ve raporlu olan hemşireler hariç) veri toplama araçları dağıtıldı ve doldurulduktan sonra araştırmacı tarafından geri toplandı. Elde edilen veri toplama araçlarının 56 tanesi eksik doldurulduğu için geçersiz kabul edildi. Sonuç olarak, araştırmanın örneklemini 885 hemşire oluşturdu (n=885, geri dönüş oranı %50).

3.3. Veri Toplama ve Veri Toplama Araçları

Araştırmanın verileri, hemşirelerin demografik bilgilerini içeren sorulardan oluşan Tanıtıcı Bilgi Formu, Hizmetkar Liderlik Ölçeği, Bireysel Yenilikçilik Ölçeği ve Görev Performans Ölçeği ile Eylül- Aralık 2017 tarihleri arasında toplandı.

3.3.1. Tanıtıcı Bilgi Formu

Bu formda, hemşirelerin demografik özelliklerini sorgulayan yaş, cinsiyet, öğrenim düzeyi, medeni durum, çalıştığı kurum, çalıştığı birim, çalıştığı kurumda çalışma süresi ve meslekte toplam çalışma süresini sorgulayan 9 soru yer aldı.

3.3.2. Hizmetkar Liderlik Ölçeği (HLÖ)

Dennis ve Bocernea (2006) tarafından 7 alt boyut ve 71 madde olarak geliştirilen orijinal ölçek, Patterson (2003) tarafından 7 alt boyut ve 29 maddelik ölçek haline dönüştürülmüştür. Ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışması Aslan ve Özata (2011) tarafından sağlık çalışanları üzerinde yapılmıştır. Ölçeğin Türkçe formu 5'li Likert yanıtlanan (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum), 5 alt boyut ve 14 sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe formunun Cronbach alfa değerleri Sevgi boyutu için 0,91, Güçlendirme boyutu için 0,92, Vizyon boyutu için 0,92, Fedakârlık boyutu için 0,92, Güven boyutu için 0,93 ve tüm ölçek için 0,97 olarak hesaplanmış ve ileri düzeyde güvenilir olduğu görülmüştür. Ölçeğin Türkçe formunun kullanımı için geçerlik ve güvenirlik yapan yazardan e-posta ile izin alındı. Bu çalışmada, ölçek toplamında Cronbach alfa değeri 0,96 olarak, alt boyutlarında ise sevgi alt boyutunda 0,93, güçlendirme alt boyutunda 0,92, vizyon alt boyutunda 0,91, fedakarlık alt boyutunda 0,91 ve güven alt boyutunda 0,93 olarak saptandı.

3.3.3. Bireysel Yenilikçilik Ölçeği (BYÖ)

Bireysel Yenilikçilik Ölçeği, bireylerin genel yenilikçiliğini değerlendirmek amacıyla Hurt, Joseph ve Cook tarafından 1977 yılında geliştirilmiştir. Ölçeğin 20 ifadeden oluşan orijinal formunun güvenirlik katsayısı 0,89 olarak belirtilmiştir. Tek boyutlu olan ve 5'li Likert olarak yanıtlanan (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum) ölçeğin sekiz maddesi negatif maddelerdir. Ölçekten alınan puana göre bireyin yenilikçiliği kategorize edilmekte ve puan 80'in üstünde ise "yenilikçi", 69-80 arasında ise "öncü", 57-68 arasında ise "sorgulayıcı", 46-56 arasında ise "kuşkucu" ve 46 puanın altında "gelenekçi" olarak değerlendirilmektedir. Pozitif maddelerden elde edilen puandan, negatif maddelerden elde edilen puan çıkarıldıktan sonra elde edilen puana 42 puan eklenerek ölçek toplam puanı hesaplanmaktadır. Toplam ölçekten en düşük 14, en yüksek ise 94 puan alınmaktadır (Sarioğlu Kemer ve Altuntaş, 2014).

Türkçe geçerlik ve güvenirliği Sarioğlu Kemer ve Altuntaş (2014) tarafından hemşirelerle yapılmış, iki maddesi çıkarılan ölçeğin Türkçe formu son haliyle 18 maddeden ve üç boyuttan (fikir önderliği, değişime direnç ve risk alma) oluşmaktadır (Sarioğlu Kemer ve Altuntaş, 2014). Ölçekten elde edilen puanlar, >82 puan yenilikçi, 75-82 puan öncü, 66-74 sorgulayıcı, 58-65 kuşkucu ve <57 gelenekçi olarak kategorize edilmektedir. Türkçe uyarlanan ölçekte, alt boyut ve toplam ölçek puanları negatif maddeler (7 adet, 5,6,9,12,13,15,18) ters kodlandıktan sonra hesaplanmakta, ölçek toplamından en düşük 18, en yüksek ise 90 puan alınmaktadır (Sarioğlu Kemer ve Altuntaş, 2014). Ölçeğin Türkçe formunun kullanımı için geçerlik ve güvenirlik çalışmasını yapan yazardan e-posta ile izin alındı. Ölçeğin Cronbach alfa katsayısı alt boyutlarda 0,72-0,80 arasında değişmekte iken toplam ölçekte 0,82 saptanmıştır (Sarioğlu Kemer ve Altuntaş, 2014). Bu çalışmada, toplam ölçek Cronbach alfa değeri 0,81 olarak saptandı. Alt boyutların Cronbach alfa değerleri ise, fikir önderliği alt boyutunda 0,85, değişime direnç alt boyutunda 0,85 ve risk alma alt boyutunda 0,79 olarak hesaplandı. Bu çalışmada, değişkenler arası ilişkide toplam puan üzerinden değerlendirilme yapılması amacıyla, ölçek alt boyutları üzerinden değerlendirme yapılmadı, yalnızca toplam puan üzerinden değerlendirme yapıldı. Aynı zamanda bireysel yenilikçilik düzeyi puanlara göre kategorize edilmedi.

3.3.4. Görev Performansı Ölçeği (GPÖ)

İş performansını değerlendirmek için Goodman ve Svyantek'in (1999) çalışmalarında kullandıkları görev ve bağlamsal performansı ölçen ölçeğin kendileri tarafından geliştirilen 9 maddeden oluşan Görev Performansı alt boyutu kullanıldı. Görev performansı (task-based job performance) olarak adlandırılan 9 maddeden oluşan ölçek 7'li Likert tipinde (1=Kesinlikle katılmıyorum, 7=Kesinlikle katılıyorum) yanıtlanmaktadır. Görev performansını ölçen maddeler, yöneticinin çalışanın performansını değerlendirmek için kullanılmıştır.

Ölçek, Görev Performansı Ölçeği olarak Türkiye'de sosyal bilimler alanında birçok Türkçe yayında çalışanın kendi performansını değerlendirmede kullanılmıştır. Bu yayınların içeriğinde dil geçerliliğinin yapıldığına ilişkin bilgiye ulaşılamadı. Bağcı (2014) çalışmasında, Türkçe olarak kullanılan ölçeğin yapı geçerliliğini test etmiş, ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,88 olarak belirtmiştir. Ölçeğin dil ve kapsam geçerliliğini yapmak amacıyla ölçeği geliştiren yazardan izin alındı. Ölçeği geliştiren yazar tarafından ölçek maddelerine iyelik eki eklenerek çalışanın kendisinin performansını değerlendirecek şekilde değiştirilebileceği belirtildi.

3.3.4.1. Dil Geçerliliği

Ölçeğin dil geçerliliğinde ISPOR (International Society for Pharma economics and Outcome Research) Kılavuzu'nda önerilen adımlar izlendi (Wild ve ark., 2005). Orijinali İngilizce olan ölçek bağımsız iki uzman tarafından Türkçe'ye çevrildi. Türkçe'ye çevrilmiş iki ölçek araştırmacılar tarafından değerlendirilerek tek bir metin haline getirildi, sonrasında bir bağımsız bir çevirmen tarafından İngilizce'ye yeniden geri çevrildi. İngilizce'ye geri çevirilen ölçek maddeleri ile orijinal ölçek maddeleri araştırmacılar tarafından karşılaştırıldı.

3.3.4.2. Kapsam Geçerliliği

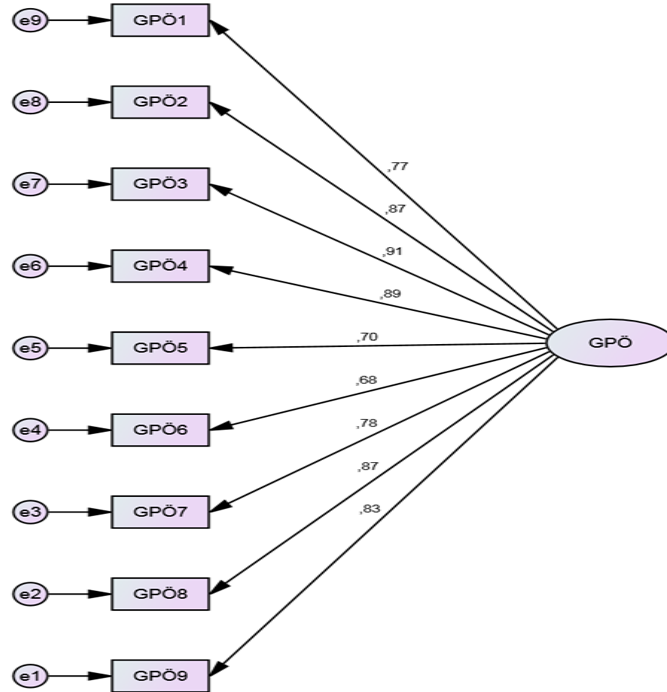
Ölçeğin Türkçe anlaşılabilirliğinin değerlendirilmesi ve kapsam geçerliliği için sekiz uzmandan uzman görüşü alındı. Her bir uzman, ölçek maddelerini Davis Tekniği'ne göre 4'lü Likert derecelere (1=uygun değil, 4=uygun) değerlendirdi. Ölçeğin kapsam geçerliliğini belirlemek için hesaplanan Kapsam Geçerliliği İndeksi'nin 0,87-1 arasında değiştiği belirlendi. Bu değer, kabul edilen değer (>0,80) üzerinde olup ölçeğin kapsam geçerliliği olduğunu gösterdi (Davis, 1992).

3.3.4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçeğin daha önceden tanımlanan tek faktörlü yapısının bir model olarak doğrulanıp doğrulanmadığını test etmek üzere Doğrulayıcı Faktör Analizi yapıldı. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizine ilişkin uyum indeksleri ve referans değerleri Tablo 3-1' de gösterildi. Modelin sonuçları incelendiğinde, uyum indekslerinin iyi uyum gösterdiği belirlendi (Schermelleh-Engel ve ark., 2003). Şekil 3-2'de ölçeğin Doğrulayıcı Faktör Analizine ilişkin yol diyagramı sunuldu.

Tablo 3-1: Doğrulayıcı Faktör Analizine Ait Uyum İndeksleri

Uyum İndeksleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Elde edilen	Sonuç
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 < RMSEA \leq 0,08$	0,047	İyi
NFI	$0,95 < NFI \leq 1$	$0,90 \leq NFI < 0,95$	0,993	İyi
TLI	$0,97 < TLI \leq 1$	$0,95 \leq TLI < 0,97$	0,990	İyi
CFI	$0,97 < CFI \leq 1$	$0,95 \leq CFI < 0,97$	0,995	İyi
IFI	$0,97 < IFI \leq 1$	$0,95 \leq IFI < 0,97$	0,995	İyi
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$	$0,05 < SRMR \leq 0,10$	0,013	İyi
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$	$0,90 \leq GFI < 0,95$	0,987	İyi
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1$	$0,85 \leq AGFI < 0,90$	0,968	İyi
RFI	$0,90 < RFI \leq 1$	$0,85 \leq RFI \leq 0,90$	0,985	İyi
χ^2 / df	$0 \leq \chi^2 / df \leq 2$	$2 < \chi^2 / df \leq 3$	2,962	İyi



Şekil 3-2: Görev Performansı Ölçeği'nin Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Yol Diyagramı

3.3.4.4. Güvenirlilik Analizi

Ölçeğin zamana göre değişmezliğini belirlemek üzere test- tekrar test analizi yapıldı. Ölçek, iki hafta ara ile 30 hemşireye iki kez uygulandı. İki ölçüm arasındaki ilişki sınıf içi korelasyon katsayısı (ICC) ile değerlendirildiğinde, pozitif yönlü, anlamlı ve yüksek olduğu bulundu ($p<0,001$). ICC'nin $>0,75$ olmasının iyi güvenirliliği gösterdiği belirtilmektedir (Koo ve Lii, 2016). Ölçeğin iç tutarlılığını gösteren Cronbach alfa katsayısı ise 0,94 olarak saptandı (Tablo 3-2).

Tablo 3-2: Görev Performansı Ölçeğinin Test-Tekrar Test Sonuçları (n=30)

	Test	Tekrar Test	ICC	95% CI		P
				Alt Limit	Üst Limit	
				Ort \pm SS	Ort \pm SS	
Görev Performansı	6,37 \pm 0,7	6,40 \pm 0,6	0,861	0,729	0,931	0,000*

** $p<0,001$

3.4. Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmanın uygulanması için Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'na (Tarih: 08.02.2017, Karar No: 432) ve hastane yönetimlerine başvurularak etik onay ve kurum izinleri alındı. Hemşirelere çalışma hakkında bilgi verildi, Bilgilendirilmiş Onam Formu okutuldu ve imzalatıldı. Ölçeklerin kullanım izni için orijinal ölçek yazarlarından veya Türkçe geçerlik ve güvenirlilik çalışmasını yapan yazarlardan e-posta ile izin alındı.

3.5. Verilerin Analizi

Verilerin istatistiksel analizinde NCSS (Number Cruncher Statistical System) 2007 (Kaysville, Utah, USA) programı kullanıldı. Görev Performansı Ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizinde LISREL 8.80 (Lincolnwood, Illinois, USA) programı kullanıldı. Görev performansı ölçeğinin geçerlik ve güvenirlilik analizinde, kapsam geçerliliğinde Davis Tekniği, değişmezliğini belirlemek için test-tekrar test analizi, iki ölçüm arası ilişkinin değerlendirilmesinde ICC, güvenirlilik analizinde ise Cronbach alfa katsayısı kullanıldı. Tanımlayıcı istatistikler; kategorik değişkenler için sayı ve yüzde, sayısal değişkenler için ortalama, standart sapma, minimum, maksimum, medyan olarak verildi. Sayısal değişkenler, Shapiro Wilks değerlerine göre normal dağılım koşulunu sağlanmadığından bağımsız iki grup karşılaştırmaları Mann Whitney U testi ile, ikiden

çok grup karşılaştırmaları Kruskal Wallis testi ile yapıldı. İki den çok grupta alt grup analizleri Mann Whitney U testi ile yapıp Bonferroni düzeltmesi ile yorumlandı. Sayısal değişkenler arası ilişkiler parametrik test koşulu sağlanmadığından Spearman Korelasyon Analizi ile incelendi.

Yöneticilerin hizmetkar liderliğinin hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansı üzerine etkilerinin incelenmesi amacıyla lineer regresyon analizi yapıldı. Hemşirelerin yenilikçi davranışlarının iş performansı üzerine etkisinde yöneticilerin hizmetkar liderliğin düzenleyici etkisini incelemek amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapıldı. İstatistiksel anlamlılık $p < 0,05$ olarak kabul edildi.

3.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma koşulları ve örgütsel kültür araştırmamızdaki değişkenleri etkileyebileceği için araştırmanın yalnızca bir şehirde ve yalnızca kamu hastanelerinde yapılmış olması bir sınırlılık olarak değerlendirilebilir. Bununla birlikte, verilerin öz bildirim dayalı olarak toplanması sonuçların olduğundan daha farklı olmasına neden olmuş olabilir.

4. BULGULAR

Araştırmanın bulguları bu bölümde aşağıda belirtilen başlıklar altında sunuldu:

- 4.1. Hemşirelerin Demografik ve Çalışma Özelliklerine İlişkin Bulgular
- 4.2. Ölçeklerin Tanımlayıcı Bulguları
- 4.3. Bağımsız Değişkenlere Göre Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular
- 4.4. Bağımsız Değişkenlere Göre Hemşirelerin İş Performanslarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular
- 4.5. Ölçek Puan Ortalamaları Arasındaki Korelasyonlara İlişkin Bulgular
- 4.6. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin Yenilikçi Davranışları Üzerine Etkisine İlişkin Bulgular
- 4.7. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin İş Performansları Üzerine Etkisine İlişkin Bulgular
- 4.8. Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarının İş Performansları Üzerine Etkisinde Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Düzenleyici Etkisine İlişkin Bulgular

4.1. Hemşirelerin Demografik ve Çalışma Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 4-1: Hemşirelerin Demografik Özelliklerinin Dağılımı (N=885)

		n	%
Cinsiyet	Kadın	803	90,7
	Erkek	82	9,3
Yaş	18-25 yaş	170	19,2
	26-40 yaş	534	60,3
	41 yaş ve üzeri	181	20,5
Öğrenim düzeyi	SML	81	9,2
	Ön Lisans	165	18,6
	Lisans	506	57,2
	Yüksek Lisans	131	14,8
	Doktora	2	0,2

Hemşirelerin demografik özelliklerinin dağılımına ilişkin bulgular Tablo 4-1’de sunuldu. Buna göre, bu çalışmanın örneklemini %90,7’si (n=803) kadın ve %9,3’ü (n=82) erkek olmak üzere toplam 885 hemşire oluşturdu. Hemşirelerin %60,3’ünün 26-40 yaş grubunda olduğu ve %57,2’sinin lisans mezunu olduğu belirlendi (Tablo 4-1).

Hemşirelerin çalışma özelliklerinin dağılımına ilişkin bulgular Tablo 4-2’de sunuldu. Buna göre, hemşirelerin %60,2’si EAH’da ve %92,2’si hemşire olarak çalışmaktadır. Hemşirelerin %53’ünün birimde çalışma yılı 1-5 yıl olup, %31’inin 16 yıl ve üzeri yıl meslek deneyimi bulunmaktadır. Hemşirelerin %56,2’si servislerde, çoğunlukla (%66,2) vardiyalı olarak çalışmakta olup birimdeki yöneticisi ile çalışma yılı ortalaması $3,59 \pm 4,14$ ’dür (Tablo 4-2).

Tablo 4-2: Çalışma Özelliklerine İlişkin Bulgular (N=885)

		n	%	
Çalışılan kurum	Üniversite Hastanesi	352	39,8	
	EAH (toplam)	533	60,2	
	EAH-1	282	31,9	
	EAH-2	251	28,4	
Görev	Yönetici hemşire	69	7,8	
	Hemşire	816	92,2	
Birim	Servis	497	56,2	
	Poliklinik	69	7,8	
	Ameliyathane	128	14,5	
	Acil	72	8,1	
	YBÜ	104	11,8	
	Yönetim	15	1,7	
	Hemşirelikte çalışma süresi	<5 yıl	249	28,1
		6-10 yıl	234	26,4
11-15 yıl		128	14,5	
16 yıl ve üzeri		274	31,0	
Birimdeki çalışma yılı	1-5 yıl	469	53,0	
	6-10 yıl	234	26,4	
	11-15 yıl	90	10,2	
	16 yıl ve üzeri	92	10,4	
Çalışma şekli	Sürekli gündüz	277	31,3	
	Sürekli gece	22	2,5	
	Vardiya	586	66,2	
		Min-Maks	Ort±SS	
Birimdeki yönetici ile çalışma süresi		0-30	3,59±4,14	

4.2. Ölçeklerin Tanımlayıcı Bulguları

Tablo 4-3: Ölçeklerin Tanımlayıcı Bulguları

		Min	Maks	Ort±SS
HLÖ	Sevgi	3	15	11,5±2,8
	Güçlendirme	3	15	11,6±2,8
	Vizyon	3	15	10,7±3,0
	Fedakarlık	2	10	6,2±2,3
	Güven	3	15	11,2±3,0
	Toplam Puan	14	70	51,3±12,3
BYÖ	Fikir önderliği	6	30	23,4±3,9
	Değişime direnç	5	25	17,1±4,7
	Risk alma	4	20	16,5±2,4
	Toplam Puan	28	90	66,8±9,1
GPÖ	Toplam Puan	1	7	5,9±1,0

Tüm ölçeklere ait alt boyut ve toplam puan ortalamaları Tablo 4-3’de sunuldu. HLÖ toplam puan ortalaması 51,3±12,3 olarak saptandı. Alt boyutlar kendi arasında değerlendirildiğinde, en yüksek ortalama güçlendirme alt boyutunda (11,6±2,8) olup, onu sırasıyla sevgi (11,5±2,8), güven (11,2±3,0), vizyon (10,7±3,0) alt boyutları izledi. Alt boyutlar arasında en düşük ortalamanın fedakarlık (6,2±2,3) alt boyutunda olduğu saptandı. BYÖ toplam puan ortalaması 66,8±9,1 olarak saptandı. Alt boyutlar kendi arasında değerlendirildiğinde, en yüksek ortalama fikir önderliği (23,4±3,9) olup, onu sırasıyla değişime direnç (17,1±4,7) ve risk alma (16,5±2,4) izledi. GPÖ puan ortalaması ise 5,9±1,0 olarak saptandı (Tablo 4-3).

4.3. Bağımsız Değişkenlere Göre Hemşirelerin Bireysel Yenilikçi Davranışlarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Tablo 4-4: Bireysel Yenilikçilik Ölçeği Toplam Puan Ortalamalarının Hemşirelerin Demografik Özellikleri ile Karşılaştırılması (N=885)

Değişkenler	Ort±SS	Medyan	Test değeri	p	Fark
Cinsiyet					
Kadın ^a	67,0±9,1	67	-2,304	¹ 0,021*	
Erkek ^b	64,5±8,7	65			
Yaş					
18-25 ^a	64,9±7,9	64	13,771	² 0,001*	a<b,c
26-40 ^b	67,0±9,5	67			
41-55 ^c	67,8±8,9	68			
Öğrenim düzeyi					
SML+Ön lisans ^a	65,0±9,6	65	15,360	² 0,000*	a<b,c
Lisans ^b	67,2±8,5	67			
Lisansüstü ^c	68,4±9,9	69			

¹Mann Whitney U Testi ²Kruskal Wallis Test *p<0,05

Hemşirelerin BYÖ toplam puan ortalamaları demografik özellikleri ile karşılaştırıldığında (Tablo 4-4), cinsiyet, yaş ve öğrenim düzeyi arasında anlamlı farklılık saptandı. Kadınların erkeklere göre BYÖ puan ortalamasının anlamlı olarak daha yüksek olduğu saptandı (p<0,05). Yaş gruplarına göre yapılan ikili karşılaştırmalarda, BYÖ puan ortalamalarının, 26-40 yaş ve 41-55 yaş grubunda olanlara göre anlamlı düşük olduğu bulundu (p<0,05). Öğrenim düzeyine göre yapılan ikili karşılaştırmalarda ise, SML ve ön lisans mezunu hemşirelerin puan ortalamalarının, lisans ve lisansüstü mezunu olanlara göre anlamlı düşük olduğu bulundu (p<0,05) (Tablo 4-4).

Tablo 4-5: Bireysel Yenilikçilik Ölçeği Toplam Puan Ortalamalarının Hemşirelerin Çalışma Özellikleri İle Karşılaştırılması (N=885)

Değişkenler	Ort±SS	Medyan	Test değeri	p	Fark
Hastane türü					
Üniversite	68,7±9,2	69	-5,511	¹ 0,000*	
EAH	65,5±8,8	65			
Meslekte toplam çalışma yılı					
1-5 yıl ^a	65,1±8,3	64			
6-10 yıl ^b	67,4±10,0	67	16,935	² 0,001*	a<b,d
11-15 yıl ^c	66,6±9,6	66			
15 yıl ve üzeri ^d	67,8±8,7	68			
Birimde çalışma yılı					
1-5 yıl	66,1±9,1	66	4,863	0,182	
6-10 yıl	67,8±9,5	67			
11-15 yıl	67,6±8,9	68,5			
15 yıl ve üzeri	66,6±8,2	67,5			
Görev					
Yönetici hemşire	68,9±7,7	69	-2,361	¹ 0,018	
Hemşire	66,6±9,2	66			
Birim					
Servis^a					
Poliklinik ve yönetim ^b	67,4±10,3	68			
Ameliyathane ^c	65,2±9,5	64	15,233	0,004*	e<a
Acil ^d	66,4±9,2	67			
YBÜ ^e	64,7±7,8	65			
Çalışma şekli					
Sürekli gece	65,6±6,4	65			
Sürekli gündüz	66,9±9,2	68	1,386	² 0,500	
Vardiyalı	66,7±9,2	66,5			

¹Mann Whitney U Testi ²Kruskal Wallis Test *p<0,05

Hemşirelerin BYÖ toplam puan ortalamalarının çalışma özellikleri ile karşılaştırıldığında (Tablo 4-5); hastane mülkiyetine, meslekte toplam çalışma yılına ve çalıştıkları birimlere göre anlamlı farklılık saptandı (p<0,05). Üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin BYÖ puan ortalamalarının EAH'ta çalışan hemşirelerden anlamlı olarak daha yüksek olduğu saptandı (p<0,05). Meslekte toplam çalışma yılına göre

yapılan ikili karşılaştırmalarda, 1-5 yıl çalışanların BYÖ puan ortalamalarının 6-10 yıl ve 15 yıl ve üzeri çalışan hemşirelerin puan ortalamalarından anlamlı olarak düşük olduğu bulundu ($p<0,05$). Hemşirelerin çalıştıkları birimlere göre yapılan ikili karşılaştırmalarda ise, YBÜ’de çalışanların BYÖ puan ortalamalarının serviste çalışanlara göre anlamlı olarak daha düşük olduğu belirlendi ($p<0,05$). Hemşirelerin birimde çalışma yılı ve çalışma şekline göre BYÖ toplam puan ortalamaları arasında anlamlı farklılık bulunmadı ($p>0,05$) (Tablo 4-5).

4.4. Bağımsız Değişkenlere Göre Hemşirelerin İş Performanslarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Tablo 4-6: Görev Performansı Ölçeği Puan Ortalamalarının Hemşirelerin Demografik Özellikleri İle Karşılaştırılması (N=885)

Değişkenler	Ort±SS	Medyan	Test değeri	p	Fark
Cinsiyet					
Kadın	5,9±1,0	6	-1,454	¹ 0,146	
Erkek	6,1±1,1	6,3			
Yaş					
18-25 ^a	6,0±0,9	6	11,365		
26-40 ^b	5,9±1,1	6		² 0,003	c>a,b
41-55^c	6,1±0,8	6,1			
Öğrenim düzeyi					
SML+ Ön lisans	5,9±1,1	6	0,161	² 0,922	
Lisans	6,0±0,9	6			
Lisansüstü	5,9±1,1	6			

¹Mann Whitney U Testi ²Kruskal Wallis Test * $p<0,05$

Hemşirelerin GPÖ toplam ölçek puan ortalamaları demografik özellikleri ile karşılaştırıldığında (Tablo 4-6), cinsiyet ve öğrenim düzeyine göre anlamlı olarak farklılaşmadığı belirlendi ($p>0,05$) (Tablo 4-6). Yaş gruplarına göre ise GPÖ puan ortalamalarında anlamlı farklılık saptandı ($p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalarda, 41-55 yaş grubunda olanların GPÖ puan ortalamalarının 18-25 ve 26-40 yaş grubundakilere göre anlamlı olarak yüksek olduğu belirlendi ($p<0,05$) (Tablo 4-6).

Tablo 4-7: Görev Performans Ölçeği Puan Ortalamalarının Hemşirelerin Çalışma Özellikleri İle Karşılaştırılması (N=885)

Değişkenler	Ort±SS	Medyan	Test değeri	P	Fark
Hastane türü					
Üniversite ^a	6,1±0,8	6	-3,183	¹ 0,001*	
EAH ^b	5,8±1,1	6			
Meslekte toplam çalışma yılı					
1-5 yıl ^a	5,9±0,9	6	9,008	² 0,029*	d>a,b,c
6-10 yıl ^b	5,8±1,1	6			
11-15 yıl ^c	5,9±1,0	6			
16 yıl ve üzeri ^d	6,1±0,9	6,1			
Birimde çalışma yılı					
0-5 yıl ^a	5,9±1,0	6	6,809	² 0,078	
6-10 yıl ^b	5,9±1,0	6			
11-15 yıl ^c	6,2±0,7	6,1			
15 yıl ve üzeri ^d	6,0±1,0	6			
Görev					
Yönetici hemşire	6,1±0,7	6	-0,304	¹ 0,761	
Hemşire	5,9±1,0	6			
Birim					
Servis ^a	6,0±0,9	6			
Poliklinik ve yönetim^b					
Ameliyathane ^c	6,1±1,2	6,4			
Acil ^d	5,8±1,1	6	20,661	² 0,000*	e<a b>d,e
YBÜ ^e	5,8±0,9	6			
5,7±1,1					
Çalışma şekli					
Sürekli gece	6,0±0,6	6	0,938	² 0,626	
Sürekli gündüz	6,0±1,0	6			
Vardiyalı	5,9±1,0	6			

¹Mann Whitney U Testi ²Kruskal Wallis Test *p<0,05

Hemşirelerin GPÖ puan ortalamaları çalışma özellikleri ile karşılaştırıldığında (Tablo 4-7), hemşirelerin çalıştıkları hastanelerin mülkiyetine, görevine, birimde çalışma yılına ve çalışma şekline göre anlamlı olarak farklılaşmadığı belirlendi (p>0,05). GPÖ puan ortalamasının meslekte toplam çalışma yılına göre ise anlamlı olarak farklılaştığı, 16 yıl ve üzeri çalışanların puan ortalamalarının 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11-15 yıl çalışanlardan anlamlı olarak yüksek olduğu bulundu (p<0,05). GPÖ puan ortalamasının hemşirelerin çalıştıkları birimlere göre anlamlı olarak farklılaştığı, serviste çalışan hemşirelerin GPÖ puan ortalamasının YBÜ'de çalışan hemşirelere göre anlamlı olarak daha düşük,

poliklinik ve yönetimde çalışanların GPÖ puan ortalamalarının acil ve YBÜ'de çalışanlara göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulundu ($p<0,05$) (Tablo 4-7).

4.5. Ölçeklerin Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Korelasyona İlişkin Bulgular

Tablo 4-8: Ölçeklerin Toplam Puan Ortalamaları Arasındaki Korelasyon

	HYÖ Toplam Puanı	BYÖ Toplam Puanı	GPÖ Toplam Puanı
HYÖ Toplam Puanı	1		
BYÖ Toplam Puanı	0,130	1	
GPÖ Toplam Puanı	0,339*	0,438*	1

Spearman Korelasyon Analizi * $p<0,05$

Bu çalışmada kullanılan ölçeklerin toplam puan ortalamaları arasındaki korelasyon değerlerindirildiğinde (Tablo 4-8), BYÖ ve HLÖ toplam ölçek puan ortalamaları arasında ilişkinin anlamlı olmadığı saptandı ($p>0,05$). GPÖ puan ortalaması ile HLÖ toplam puan ortalaması arasında zayıf ilişki, BYÖ ile orta düzeyde ilişkili olduğu bulundu ($p<0,05$) (Tablo 4-8).

4.6. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin Yenilikçi Davranışları Üzerine Etkisine İlişkin Bulgular

Tablo 4-9: Hizmetkar Liderlik Ölçeği Puanı ve Kontrol Değişkenlerinin Bireysel Yenilikçilik Ölçeği Puanı Üzerine Etkisi

	t	p	β (%95 Güven aralığı-GA) Alt limit-Üst limit
(Sabit)	12,366	<0,001**	55,182 (46,424, 63,94)
HLÖ	5,238	<0,001**	0,128 (0,080, 0,176)
Yaş	-0,762	0,446	-0,064 (-0,230, 0,101)
Cinsiyet (Kadın)	1,120	0,263	1,182 (-0,889, 3,253)
Görev (Hemşire)	-1,099	0,272	-1,305 (-3,636, 1,025)
Kurum (Üniversite hastanesi)	3,208	0,001**	2,068 (0,803, 3,333)
Öğrenim düzeyi (Lisans)	2,953	0,003**	2,102 (0,705, 3,499)
Öğrenim düzeyi (Lisansüstü)	3,060	0,002**	3,061 (1,098, 5,024)
Mesleki deneyim (6-10 yıl)	2,285	0,023*	2,119 (0,299, 3,939)
Mesleki deneyim (11-15 yıl)	1,646	0,100	2,226 (-0,428, 4,881)
Mesleki deneyim (16 yıl ve üzeri)	2,338	0,020*	4,064 (0,653, 7,475)
Çalışma şekli (Sürekli gündüz)	-0,093	0,926	-0,185 (-4,072, 3,703)
Çalışma şekli (Vardiyalı)	0,624	0,533	1,196 (-2,564, 4,956)

Bağımlı değişken: BYÖ Toplam Puan

Yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliğinin hemşirelerin yenilikçi davranışları üzerine etkisinin incelenmesi amacıyla lineer regresyon analizi yapıldı. Modele BYÖ bağımlı değişken, HLÖ toplam puanı bağımsız değişken olarak dahil edildi. Yaş, cinsiyet, görev, kurum, öğrenim düzeyi, meslekte çalışma yılı ve çalışma şekli kontrol değişkenleri olarak modele eklendi. Elde edilen modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve modelde yer alan değişkenlerin BYÖ puanına ait varyansın %8,4'ünü açıkladığı saptandı (F=6,623, p<0,001, R²=0,084).

Modelde HLÖ puanı, kurum, öğrenim düzeyi ve mesleki deneyim değişkenleri istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yer aldı (p>0,05) (Tablo 4-9). HLÖ puanında gerçekleşecek bir birimlik artışın BYÖ puanında 0,128 birimlik artışa neden olacağı saptandı [β (%95 GA)= 0,128 (0,080, 0,176), p<0,001]. Üniversite hastanesinde çalışma durumunun BYÖ puanını 2,068 düzeyinde arttıracığı saptandı [β (%95 GA)=2,068 (0,803, 3,333), p=0,001]. Lisans mezunu olmanın BYÖ puanını 2,102 düzeyinde arttıracığı saptandı [β (%95 GA)= 2,102 (0,705, 3,499), p=0,003]. Lisansüstü eğitim almanın BYÖ puanını 3,061 düzeyinde arttıracığı saptandı [β (%95 GA)=3,061 (1,098, 5,024), p=0,002]. Mesleki deneyimin 6-10 yıl arası olması durumunun BYÖ puanını 2,119 düzeyinde, [β (%95 GA): 2.119 (0,299, 3,939), p=0.023], 16 yıl ve üzeri olmasının ise 4,064 düzeyinde arttıracığı saptandı [β (%95 GA)= 4,064 (0,653, 7,475), p=0,020] (Tablo 4-9).

4.7. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin İş Performansları Üzerine Etkisine İlişkin Bulgular

Yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliğinin hemşirelerin iş performansı üzerine etkisinin incelenmesi amacıyla Lineer Regresyon Analizi yapıldı. Modele GPÖ bağımlı değişken, HLÖ toplam puanı bağımsız değişken olarak dahil edildi. Yaş, cinsiyet, görev, kurum, öğrenim düzeyi, meslekte çalışma yılı ve çalışma şekli ise kontrol değişkenleri olarak modelde yer aldı. Elde edilen modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve modelde yer alan değişkenlerin GPÖ puanına ait varyansın %17,5'ini açıkladığı saptandı (F=15,432, p<0,001, R²=0,175).

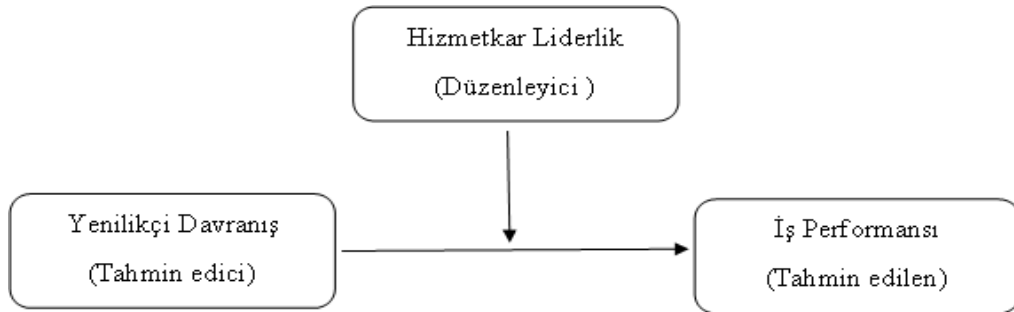
Tablo 4-10: Hizmetkar Liderlik Ölçeği Puanı Ve Kontrol Değişkenlerinin Görev Performansı Ölçeği Puanı Üzerine Etkisi

	t	p	β (%95 Güven aralığı-GA) Alt limit-Üst limit
(Sabit)	10,176	<0,001**	4,650 (3,753, 5,546)
HLÖ	12,310	<0,001**	0,031 (0,026, 0,036)
Yaş	0,816	0,415	0,007 (-0,010, 0,024)
Cinsiyet (Kadın)	-2,592	0,010*	-0,280 (-0,492, -0,068)
Görev (Hemşire)	-0,767	0,444	-0,093 (-0,332, 0,145)
Kurum (Üniversite hastanesi)	2,199	0,028*	0,145 (0,016, 0,275)
Öğrenim düzeyi (Lisans)	1,849	0,065	0,135 (-0,008, 0,278)
Öğrenim düzeyi (Lisansüstü)	1,096	0,274	0,112 (-0,089, 0,313)
Mesleki deneyim (6-10 yıl)	-1,553	0,121	-0,147 (-0,334, 0,039)
Mesleki deneyim (11-15 yıl)	-0,753	0,451	-0,104 (-0,376, 0,167)
Mesleki deneyim (16 yıl ve üzeri)	0,514	0,607	0,091 (-0,258, 0,441)
Çalışma şekli (Sürekli gündüz)	-0,641	0,521	-0,130 (-0,528, 0,268)
Çalışma şekli (Vardiyalı)	-0,365	0,715	-0,072 (-0,457, 0,313)

Bağımlı değişken: GPÖ Toplam Puanı

HLÖ puanı, cinsiyet ve kurum değişkenleri istatistiksel olarak anlamlı olarak modelde yer aldı (Tablo 4-10). HLÖ puanında gerçekleşecek bir birimlik artışın GPÖ puanında 0,031 birimlik artışa neden olacağı saptandı [β (%95 GA)= 0,031 (0,026, 0,036), $p<0,001$]. Kadın olmanın GPÖ puanını 0,280 düzeyinde azaltacağı saptandı [β (%95 GA)=-0,280 (-0,492, -0,068), $p=0,010$]. Üniversite hastanesinde çalışmanın GPÖ puanını 0,145 düzeyinde arttıracığı saptandı [β (%95 GA)= 0,145 (0,016, 0,275), $p=0,028$] (Tablo 4-10).

4.8. Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarının İş Performansları Üzerine Etkisinde Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Düzenleyici Etkisine İlişkin Bulgular



Şekil 4-1: Düzenleyici Etki Gösterimi

Hemşirelerin yenilikçi davranışlarının iş performansları üzerine etkisinde yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliğinin düzenleyici etkisini incelemek amacıyla hiyerarşik regresyon analizi gerçekleştirildi. Modelde BYÖ puanı tahmin edici değişken olarak yer alırken, GPÖ puanı tahmin edilen, HLÖ puanı düzenleyici değişken olarak yer aldı (Şekil 4-1). Yaş, cinsiyet, görev, kurum, eğitim düzeyi, meslekte çalışma yılı ve çalışma şekli ise kontrol değişkenleri olarak modele eklendi (Tablo 4-11).

Tablo 4-11: Düzenleyici Etkiyi İncelemek Amacıyla Oluşturulan Hiyerarşik Regresyon Bulguları

Blok	t	p	β	
			(%95 GA)	
			Alt limit-Üst limit	
(Sabit)	4,706	<0,001**	2,076 (1,210, 2,943)	
BYÖ	10,970	<0,001**	0,025 (0,020, 0,029)	
HLÖ	15,097	<0,001**	0,047 (0,041, 0,053)	
Yaş	1,305	0,192	0,010 (-0,005, 0,025)	
Cinsiyet (Kadın)	-3,480	0,001**	-0,335 (-0,524, -0,146)	
Görev (Hemşire)	-0,298	0,766	-0,032 (-0,245, 0,180)	
1 Kurum (Ünivesite hastanesi)	0,824	0,410	0,049 (-0,067, 0,165)	
Öğrenim düzeyi (Lisans)	0,563	0,574	0,037 (-0,091, 0,165)	
Öğrenim düzeyi (Lisansüstü)	-0,333	0,739	-0,031 (-0,211, 0,149)	
Mesleki deneyim (6-10 yıl)	-2,903	0,004**	-0,246 (-0,413, -0,08)	
Mesleki deneyim (11-15 yıl)	-1,685	0,092	-0,208 (-0,451, 0,034)	
Mesleki deneyim (16 yıl ve üzeri)	-0,616	0,538	-0,098 (-0,410, 0,214)	
Çalışma şekli (Sürekli gündüz)	-0,672	0,501	-0,121 (-0,476, 0,233)	
Çalışma şekli (Vardiyalı)	-0,729	0,466	-0,127 (-0,470, 0,216)	
(Sabit)	-6,438	<0,001**	-5,285 (-6,897, -3,674)	
BYÖ	12,049	<0,001**	0,170 (0,142, 0,197)	
HLÖ	14,257	<0,001**	0,157 (0,136, 0,179)	
BYÖ * HLÖ	-10,404	<0,001**	-0,002 (-0,003, -0,002)	
Yaş	1,167	0,243	0,008 (-0,006, 0,023)	
Cinsiyet (Kadın)	-3,105	0,002**	-0,283 (-0,461, -0,104)	
Görev (Hemşire)	-0,268	0,789	-0,027 (-0,228, 0,173)	
2 Kurum (Üniversite hastanesi)	1,526	0,127	0,085 (-0,024, 0,195)	
Öğrenim düzeyi (Lisans)	-0,348	0,728	-0,022 (-0,143, 0,100)	
Öğrenim düzeyi (Lisansüstü)	-1,104	0,270	-0,096 (-0,266, 0,075)	
Mesleki deneyim (6-10 yıl)	-2,276	0,023*	-0,183 (-0,340, -0,025)	
Mesleki deneyim (11-15 yıl)	-1,940	0,053	-0,226 (-0,455, 0,003)	
Mesleki deneyim (16 yıl ve üzeri)	-0,677	0,499	-0,102 (-0,396, 0,193)	
Çalışma şekli (Sürekli gündüz)	-0,717	0,473	-0,122 (-0,457, 0,212)	
Çalışma şekli (Vardiyalı)	-0,947	0,344	-0,156 (-0,480, 0,167)	

Bağımlı değişken: GPÖ toplam puanı

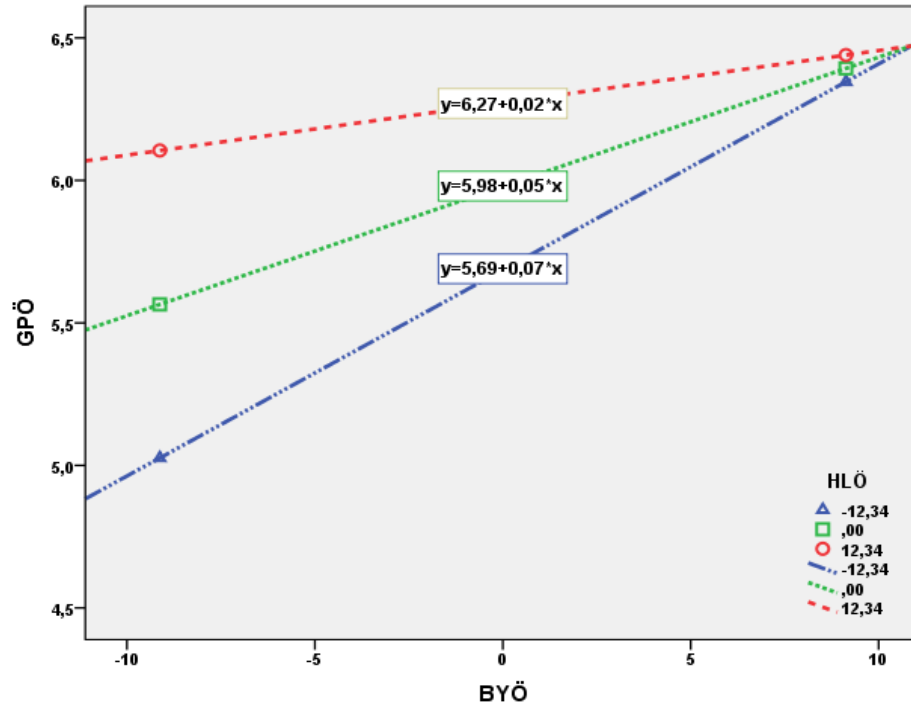
*p<0,05

**p<0,01

Modelin ilk bloğunda BYÖ puanı ile HLÖ puanının GPÖ puanı üzerine etkileri incelendi (Tablo 4-11). Modelin ilk bloğunun istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve bloğu

oluşturan BYÖ puanı, HLÖ puanı ve kontrol değişkenlerinin, GPÖ puanına ait varyansın %34,6'sını açıkladığı saptandı ($F=35,484$, $p<0,001$, $R^2=0,346$). Etkileşimin eklenmesiyle elde edilen ikinci bloğun da istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve bloğu oluşturan BYÖ puanı, HLÖ puanı, kontrol değişkenleri ve bu iki puanın etkileşiminin, GPÖ puanına ait varyansın %41,9'unu açıkladığı saptandı ($F=44,739$, $p<0,001$, $R^2=0,419$). İki blok arasında R^2 düzeyinde gözlenen değişimin istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptandı (R^2 değişim düzeyi= 0,072, $p<0,001$).

İlk blokta BYÖ ve HLÖ puanları modelde anlamlı şekilde yer aldı (sırasıyla $p<0,001$, $p<0,001$) (Tablo 4-11). İkinci blokta BYÖ puanı, HLÖ puanı ve BYÖ*HLÖ etkileşimi modelde anlamlı şekilde yer aldı (sırasıyla, $p<0,001$, $p<0,001$, $p<0,001$). Etkileşimin eklendiği ikinci blokta, etkileşimin etkisinin anlamlı olmasının yanında BYÖ puanı ve HLÖ puanının da anlamlılıklarını koruyor olmaları kısmi düzenleyici etkiyi göstermektedir. Bu sonuçlara göre, hemşirelerin yenilikçi davranışlarının iş performansları üzerine etkisinde yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliğinin kısmi düzenleyici etkisi olduğu belirlendi. Bu etkiyi, HLÖ puanının bazı seviyeleri üzerinden incelemek amacıyla model sonucunda elde edilen tahmini değerler kullanılarak grafik oluşturuldu (Şekil 4-3).



Şekil 4-2: Düzenleyici Etkiye İlişkin Bulgular

Standartlaştırılmış değerler bazında incelendiğinde, HLÖ puanının -12.34 düzleminde BYÖ puanının GPÖ puanı üzerine etkisi $\beta=0,07$ düzeyinde iken, HLÖ puanın 0 olduğu düzlemde $\beta=0,05$, HLÖ puanının 12,34 olduğu düzlemde $\beta=0,02$ düzeyinde bulundu (Şekil 4-3). Bu değerlerden yola çıkarak yüksek HLÖ puanının, BYÖ puanının GPÖ puanı üzerine olan etkisini azalttığı söylenebilir.



5. TARTIŞMA

Araştırmanın bulguları aşağıda belirtilen başlıklar altında tartışıldı.

5.1. Ölçeklerin Tanımlayıcı Bulgularının Tartışılması

5.2. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin Yenilikçi Davranışları Üzerine Etkisinin Tartışılması

5.3. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin İş Performansları Üzerine Etkisinin Tartışılması

5.5. Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarının İş Performansları Üzerine Etkisinde Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Düzenleyici Etkisinin Tartışılması

5.1. Ölçeklerin Tanımlayıcı Bulgularının Tartışılması

Üç hastanede çalışmakta olan 885 hemşirenin katılımı ile gerçekleştirilen çalışmada; birinci bağımlı değişken olan hemşirelerin BYÖ toplam puan ortalamasının yüksek olduğu belirlendi. Hemşirelerin yenilikçi davranışlarını belirlemeye yönelik araştırmaların son 10 yılı aşkın süredir yapıldığı ve Türkiye dahil birçok ülkede çalışan hemşirelerin yenilikçi davranışlarının yüksek olduğu belirlendi (Xerri, 2013; Afsar, 2016; Weng ve ark., 2016; Afsar ve ark., 2017; Masood ve Afsar, 2017; Afsar ve Masood, 2018; Bagheri ve Akbari, 2018). Buna karşın, ABD’de (Clement-O’Brien ve ark., 2011; Bunpin ve ark., 2016; Stilgenbauer ve Fitzpatrick, 2019), Avusturalya’da (Xerri ve Brunetto, 2012) ve Çin’de (Wang ve ark., 2019) hem yönetici hemşireler hem de hemşireler ile yapılan çalışmalarda hemşirelerin yenilikçi davranışları orta düzeyde ve ortalamanın biraz üzerinde saptanmıştır. Türkiye’de yapılan çalışmalarda ise, hem hemşirelerin (Sarioğlu Kemer ve Altuntaş, 2014; Sönmez ve Yıldırım, 2019; Sönmez ve ark., 2019) hem de yönetici hemşirelerin yenilikçi davranışlarının yüksek olduğu belirlenmiştir (Taşkın Yılmaz ve ark., 2014).

Diğer bağımlı değişken olan hemşirelerin iş performansına ilişkin GPÖ puan ortalamasının da yüksek olduğu belirlendi. Hemşirelerin iş performans düzeylerini inceleyen çoğunlukla son 10 yıldır yapılan araştırma sonuçlarına göre, hemşirelerin iş performans düzeyleri yüksektir (Lee ve Ko, 2010; Wang ve Tsai, 2014; Al-Hawaray ve Banat, 2017; Mokhtar ve Mohammed, 2017). Buna karşın, yapılan bazı çalışmalarda da hemşirelerin iş performans düzeyleri orta ve düşük düzeyde belirlenmiştir (Platis ve ark.,

2015; Sharma ve Dhar, 2016; Abbas, 2017; Tong, 2018). Türkiye’de yapılmış çalışmalarda da, hemşirelerin iş performans düzeyleri yüksek saptanmıştır (Top, 2013; Eşkin Bacaksız ve ark., 2017; İslamoğlu, 2018; Tiryaki Şen, 2018).

Araştırmamızın bağımsız değişkeni olan yöneticilerin hizmetkar liderliğine ilişkin HLÖ toplam puan ortalamasının yüksek olduğu saptandı. Ölçek alt boyutları kendi içerisinde değerlendirildiğinde, tüm alt boyut puan ortalamaları yüksek olmakla birlikte, en yüksek puan ortalamasının güçlendirme alt boyutunda, en düşük puan ortalamasının fedakarlık alt boyutunda olduğu belirlendi. Yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliğini inceleyen araştırmalar sınırlı sayıda olup yapılan çalışmalarda yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir (Jenkins ve Stewart, 2010; Stefánsdóttir, 2013; Park ve Hwang, 2015). Buna karşın, İzlanda’da ve Türkiye’de yapılan çalışmalarda yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliğinin orta düzeyde olduğu saptanmıştır (Gunnarsdóttir, 2014; Uğurluoğlu ve ark., 2015; Özer, 2019).

5.2. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin Yenilikçi Davranışları Üzerine Etkisinin Tartışılması

Hemşirelerin yenilikçi davranışlarına yöneticilerin hizmetkar liderliğinin etkisinin belirlenmesi amacıyla bir regresyon modeli oluşturuldu. Modele, HLÖ puanı ve hemşirelerin demografik ve çalışma özellikleri bağımsız değişken olarak eklendi. Oluşturulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve değişkenlerin BYÖ puanına ait varyansın %8,4’ünü açıkladığı saptandı. BYÖ puanına ait varyansın çok düşük düzeyde açıklanması BYÖ puanı üzerine etkili başka değişkenlerin olduğunu göstermektedir. Modelde yer alan değişkenlerden HLÖ puanı ve çalışılan kurum (üniversite hastanesinde çalışma), öğrenim düzeyi (lisans ve lisansüstü) ve mesleki deneyimin (6-10 yıl ve 16 yıl ve üzeri) BYÖ puanını olumlu etkilediği saptandı.

Yoshida ve ark. (2014) yenilik desteğinin yüksek olduğu durumlarda hizmetkar liderlik davranışında bir birimlik artışın, takımın yenilikçi davranışı üzerinde 0,18 birimlik bir artışa neden olacağını saptamıştır. Erkutlu ve Chafra (2015), hastane yöneticileri ile yaptığı çalışmasında; hizmetkar liderlik davranışındaki bir birimlik artışın yenilikçi davranış üzerinde 0,31 birimlik artışa neden olacağını saptamıştır. Neubert ve ark. (2016), ABD’de hemşire ve hemşire yöneticiler ile yapmış olduğu çalışmada, hizmetkar liderliğin hemşirelerin yardım edici ve yaratıcı davranış üzerinde doğrudan etkili olduğunu, örgütsel yapının hizmetkar liderliğin yaratıcı davranış üzerindeki

etkisinde düzenleyici etkisi olduğunu saptamıştır. Baykal ve ark. (2018) üretim ve hizmet sektöründe yapmış oldukları çalışmada; hizmetkar liderliğin şükran ve güçlendirme duyguları üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğunu, bu duygular ile çalışanların yenilikçi davranış düzeylerinin de pozitif ve anlamlı bir şekilde arttığını saptamıştır. Cai ve ark. (2018), Çin’de teknoloji sektöründe yapmış oldukları çalışmada; hizmetkar liderliğin yenilikçi davranış üzerinde dolaylı etkisinin olduğunu, bu ilişkide işin anlamlılığının aracı etki gösterdiği bulmuştur. Bu aracılık ilişkisinde hizmetkar liderliğin çalışanların işin anlamlılığı üzerindeki etkisinin otonomi yüksek olduğunda (düzenleyici etki) ortaya çıktığı saptanmıştır (Cai ve ark., 2018).

Literatürde diğer liderlik davranışlarının da yenilikçi davranış üzerine etkilerini inceleyen araştırmalar mevcuttur. Xerri (2013), lider-üye etkileşimindeki bir birimlik artışın hemşirelerin yenilikçi davranışları üzerinde 0,45 birimlik artışa neden olacağını saptamıştır. Afsar ve Masood (2017), hemşire ve yönetici hemşireler ile yapmış oldukları çalışmada; transformasyonel liderlik tarzındaki bir birimlik artışın hemşirelerin yenilikçi davranışlarını 0,35 birim artıracığı, güven ve belirsizlikten kaçınmanın yüksek olduğu durumlarda aralarındaki ilişkinin en güçlü ve pozitif duruma ulaştığını saptamıştır. Sönmez ve Yıldırım (2019), süpervizör desteğinin hemşirelerin yenilikçi davranışları varyansının %14,2’sini açıkladığını, süpervizör desteğindeki bir birimlik artışın hemşirelerin yenilikçi davranışları üzerinde 0,194 artışa neden olduğunu saptamıştır. Wang ve ark., (2019), yönetici hemşirelerin kapsayıcı liderlik tarzının hemşirelerin yenilikçi davranış puanlarını anlamlı olarak etkilediğini saptamıştır. Literatürdeki bu sonuçlar hemşirelerin yenilikçi davranış göstermeleri ve yenilik ortaya koymaları için yöneticinin destekleyici yaklaşımına ihtiyacı olduğunu göstermektedir. Buna karşın, Aktaş (2018), yöneticilerinin demokratik ve katılımcı liderlik gösterdiğini belirten hemşirelerin yenilikçi davranışlarının, yöneticilerinin otokratik ve yardımsever liderlik gösterdiğini belirten hemşirelere göre daha yüksek olduğunu ancak puan ortalamalarının anlamlı olarak farklılaşmadığını saptamıştır.

Oluşturulan modelde ayrıca, lisans ve lisans üstü öğrenim düzeyinin BYÖ puanı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğu saptandı. Clement-O’Brien ve ark. (2011), ABD’de doktora düzeyinde öğrenim görmüş ve liderlik sertifikalarına sahip yöneticilerin daha çok yenilik uyguladıklarını ve yenilikçi davranışlarının daha yüksek olduğunu saptamıştır. Bunpin ve ark. (2016), yüksek lisans mezunu ve aynı zamanda sertifikaları

olan hemşirelerin yenilikçi davranış düzeylerini yüksek saptamıştır. Afsar ve Masood (2017), Pakistan’da hemşire ve hemşire yöneticilerin öğrenim düzeyilerindeki bir birim artışın, yenilikçi davranışlarını anlamlı olarak 0,23 birim arttırdığını belirtmiştir. Aktaş (2018), öğrenim düzeyi ile yenilikçi davranış puan ortalaması arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu ve yüksek lisans mezunu hemşirelerin yenilikçi davranış düzeylerinin daha yüksek olduğunu saptamıştır. Bu bulguya ilişkin, hemşirelerin eğitim seviyesindeki artışın analitik düşünmeyi arttırarak yenilikleri araştırmaya ve uygulamaya yönlendirdiği söylenebilir. Buna karşın, Stilgenbauer ve Fitzpatrick (2019), yönetici hemşirelerin öğrenim düzeyi ile sertifika sahibi olmalarının yenilikçi davranış puanları ile anlamlı bir ilişkisinin olmadığını saptamıştır.

Oluşturulan modelde, 6-10 yıl ile 16 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip olmanın BYÖ puanı üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğu saptandı. Bu bulguya ilişkin, mesleğe yeni başlayan hemşirelerin edindikleri teorik bilgileri uygulama ile bütünleştirdikleri, meslekte çalışma yılının artması ile hemşirelerin alandaki ihtiyaçları fark ederek yenilik arayışında oldukları söylenebilir. Benzer şekilde; Afsar ve ark. (2017), Tayland’ da hekim ve hemşireler ile yapmış oldukları çalışmada; meslekte çalışma yılı sayısı arttıkça yenilikçi davranışta artış olduğunu saptamıştır. Clement O’ Brien ve ark. (2011), 10 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip hemşirelerin daha çok yenilikçi davranış sergilediklerini saptamıştır. Aktaş (2018) ise, hemşirelerin mesleki deneyiminin BYÖ puanı ile ilişkisi olmadığını, fakat birimde çalışma yılının anlamlı ve pozitif etkisi olduğunu ve birimde 6-11 yıl ile 12 yıl ve üzeri çalışmanın yenilikçi davranış düzeyini arttırdığını saptamıştır.

Hemşirelerin üniversite hastanesinde çalışma durumunun BYÖ puanı üzerinde 2,102 birimlik artışa neden olacağı saptandı. Üniversite hastanelerinde çalışan hemşirelerin yenilikçi davranışlarının daha yüksek olması, üniversite hastanelerinde ileri eğitim ve yeni klinik uygulamalara önem veren örgüt kültürü nedeniyle olabilir. Korku (2018), sağlık yöneticilerinin dönüştürücü ve otantik liderliğinin çalışanların yenilikçi davranışları üzerindeki etkisinin üniversite hastanelerinde diğer hastanelere göre daha yüksek olacağını saptamıştır.

Yapılan regresyon analizinde BYÖ puanı üzerine anlamlı ilişkisi tespit edilen bu değişkenler dışında, hemşirelerin demografik ve çalışma özelliklerine göre BYÖ puan ortalaması karşılaştırıldığında; cinsiyet, yaş ve çalışılan birime göre anlamlı farklılık

saptandı. Kadın hemşirelerin BYÖ puan ortalamasının erkek hemşirelere göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulundu. Benzer şekilde, Bunpin ve ark. (2016), kadın hemşirelerin; Wang ve ark. (2019), kadın yönetici hemşirelerin yenilikçi davranışlarını erkeklere göre daha yüksek seviyede saptamışlardır. Bu sonuç üzerinde, meslek üyeleri arasında kadınların halen çoğunlukta olması etkili olabilir. Buna karşın, Aktaş (2018) hemşirelerin cinsiyetinin bireysel yenilikçilik düzeyi ile ilişkisinin olmadığını saptamıştır.

Bununla birlikte, hemşirelerin yaş gruplarına göre BYÖ puan ortalamasının anlamlı olarak farklılaştığı, yapılan ikili karşılaştırmada 18-25 yaş grubundaki hemşirelerin yenilikçi davranışlarının diğer gruplardan anlamlı olarak daha düşük olduğu saptandı. Taşkın Yılmaz ve ark. (2014), 46 yaş ve üzeri başhemşirelerin yenilikçi ve risk alma davranışlarının kendilerinden daha genç başhemşirelerden anlamlı olarak daha yüksek olduğunu bulmuştur. Hemşirelerin çalıştıkları birimlere göre BYÖ puan ortalamasının anlamlı olarak farklılaştığı, yapılan ikili karşılaştırmada servis hemşirelerinin yenilikçi davranışlarının YBÜ’de çalışan hemşirelere göre daha yüksek olduğu saptandı. Stilgenbauer ve Fitzpatrick (2019), klinik sorumlu hemşirelerin yenilikçi davranış düzeylerinin yönetimde görevli hemşirelerden daha yüksek olduğunu saptamıştır. Buna karşın, Aktaş (2018), idari birimlerde çalışan hemşirelerin yenilikçi davranışlarının diğer bölümlerde çalışan hemşirelerden anlamlı olarak daha yüksek olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmada, YBÜ ve serviste çalışan hemşireler arasında saptanan farkın, bu birimlerde çalışan hemşirelerin eğitim, çalışma yılı vb. değişkenlerden etkilenebileceği söylenebilir. İleri araştırmalar ile bu farklılık incelenebilir.

5.3. Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Hemşirelerin İş Performansları Üzerine Etkisinin Tartışılması

Hemşirelerin iş performansları üzerine yöneticilerin hizmetkar liderliğinin etkisinin belirlenmesi amacıyla bir regresyon modeli oluşturuldu. Modele, HLÖ puanı ve hemşirelerin demografik ve çalışma özellikleri bağımsız değişken olarak eklendi. Oluşturulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve değişkenlerin GPÖ puanına ait varyansın %17,5’ini açıkladığı saptandı. GPÖ puanına ait varyansın düşük düzeyde açıklanması GPÖ puanı üzerine etkili başka değişkenlerin olduğunu göstermektedir.

Modelde yer alan değişkenlerden HLÖ puanı, çalışılan kurum (üniversite hastanesinde çalışma) ve cinsiyet (kadın) istatistiksel olarak anlamlı bulundu.

HLÖ puanında bir birimlik artışın GPÖ puanında 0,031 birimlik artışa neden olacağı saptandı. Chiniara ve Bentein (2016), Kanada'da teknoloji sektöründe yöneticilerin hizmetkar liderliğinin çalışanların özerklik, yeterlilik ve bağlılık ihtiyaçlarını karşılayarak iş performanslarını olumlu etkilediğini saptamıştır. Sharma ve Dhar (2015), hemşirelerde örgütsel desteğin duygusal bağlılığı artırdığını, duygusal bağlılığın iş performansı üzerinde güçlü bir etkisi olduğunu saptamıştır. Bıyık ve ark. (2017), üretim sektöründe yapmış olduğu çalışmada, etik liderlik ile iş performansı arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu, etik liderliğin iş performansının %22,8'sini açıkladığını saptamıştır. Tong (2018), anlamlı çalışma ile görev ve bağlamsal performans düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğunu saptamış; hemşire yöneticilerin, çalışan hemşirelerin görevlerini yerine getirirken kendilerini daha saygılı ve yaptıkları işi daha anlamlı hissetmeleri için çalışma koşullarını iyileştirme, öğrenme ve eğitim fırsatları sunmaları gerektirdiğini belirtmiştir. Choon Hee ve ark., (2016), hemşirelerin içsel motivasyon düzeyindeki bir birimlik artışın iş performans düzeyi üzerinde 0,577 birimlik artışa neden olacağını saptamıştır. Benzer şekilde, Al-Hawaray ve Banat (2017), motivasyon ile iş performans düzeyi arasında anlamlı ve pozitif ilişki bulmuştur. Tiryaki Şen (2018), hemşirelerin görev ve bağlamsal performans düzeyleri ile örgütsel destek, yönetici desteği ve çalışma arkadaşı desteği arasında olumlu yönde, zayıf ve anlamlı ilişki olduğunu saptamıştır.

Modele göre, kadın olma durumunun GPÖ puanını 0,280 birim azaltacağı saptandı. Abbas (2017), Irak'ta hemşirelerin iş performans düzeylerine etki eden demografik değişkenleri belirlediği çalışmasında; erkek hemşirelerin daha yüksek iş performansı sergilediğini saptamıştır. Bu sonuçlar, kadın cinsiyetinin mesleki sorumluluklarının dışında sosyal yaşantıda var olan diğer sorumluluklarının (ev işi, çocuk bakımı vs.) fazla olması veya hemşirelik uygulamalarının bazılarının (hasta yatak banyosu, pozisyon verme vs.) fiziksel güç gerektirmesinden kaynaklanabilir. Buna karşın, Tiryaki Şen (2018) kadın hemşirelerin erkek hemşirelerden hem görev performansı hem de bağlamsal performans düzeyini daha yüksek saptamıştır. İslamoğlu (2018) ise, hemşirelerin iş performans düzeyleri ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık saptamamıştır.

Üniversite hastanesinde çalışmanın GPÖ puanını 0,145 düzeyinde artıracığı saptandı. Literatürde hastane türüne göre hemşirelerin iş performans düzeylerindeki farklılığı ortaya koyan çalışma sayısı sınırlıdır. Nabirye ve ark. (2011), Uganda’da özel hastanelerdeki hemşirelerin kamu hastanelerine göre iş performanslarının daha yüksek olduğunu saptamıştır. Al-Hamdan ve ark. (2016), Ürdün’de özel hastanelerde çalışan hemşirelerin performans düzeyinin kamu ve eğitim hastanelerine göre daha yüksek olduğunu saptamıştır. Tiryaki Şen (2018), özel hastane ve özel üniversite hastanelerinde çalışan hemşirelerin görev ve bağlamsal performans düzeylerini yüksek saptamıştır. Üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin iş performansının daha yüksek olması, örgüt kültüründen, hemşirelerin daha yüksek eğitimi olmalarından veya üçüncü basamak hastane olarak kazanılan deneyimden kaynaklanabilir.

Yapılan regresyon analizinde GPÖ puanı üzerine anlamlı ilişki tespit edilen bu değişkenler dışında, hemşirelerin demografik ve çalışma özelliklerine göre GPÖ puan ortalaması karşılaştırıldığında; yaş, mesleki deneyim ve çalışılan birime göre anlamlı farklılık saptandı. Yaş gruplarına göre anlamlılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere yapılan ikili karşılaştırmalarda, 41 yaş ve üzeri hemşirelerin GPÖ puanlarının diğer yaş gruplarına göre anlamlı olarak yüksek olduğu saptandı. İslamoğlu (2018), 46 ve üzeri yaş grubundaki hemşirelerin 26-35 yaş grubu hemşirelerden iş performans düzeylerini anlamlı ve yüksek saptamıştır. Bu çalışmada, mesleki deneyim için yapılan ikili karşılaştırmalarda, 16 yıl ve üzeri çalışma yılı olan hemşirelerin diğerlerine göre daha yüksek görev performans düzeyine sahip olduğu saptanmıştır. İslamoğlu (2018), 21 yıl ve üzeri çalışma yılına sahip hemşirelerin iş performansının daha yüksek olduğunu saptamıştır. Buna karşın, Aktaş ve Şimşek (2014) hemşirelerin mesleki deneyiminin iş performansı üzerinde negatif yönde etkisi olduğunu saptamıştır. Çalışılan birimlere göre yapılan ikili karşılaştırmalarda, poliklinik ve idari birimlerde çalışan hemşirelerin GPÖ puan ortalamasının acil ve YBÜ’de çalışan hemşirelere göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu, YBÜ’de çalışan hemşirelerin serviste çalışan hemşirelere göre iş performansının daha düşük olduğu belirlendi. Yukarıda da belirtildiği gibi, bu çalışmada birimlere göre saptanan farkın, bu birimlerde çalışan hemşirelerin eğitim, çalışma yılı vb. değişkenlerden kaynaklanabileceği söylenebilir. Bu bulgulara göre, poliklinikte çalışan hemşirelerin yaş ve mesleki deneyiminin daha yüksek olduğu, YBÜ’deki hemşirelerin daha genç ve mesleki deneyiminin daha az olduğu söylenebilir. İleri araştırmalar ile bu farklılık incelenebilir.

5.4. Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarının İş Performansları Üzerine Etkisinde Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderliğinin Düzenleyici Etkisinin Tartışılması

Hizmetkar liderliğin düzenleyici ilişkisinin incelenmesi için oluşturulan hiyerarşik regresyon modeli sonucuna göre, hemşirelerin yenilikçi davranışlarının iş performansına etkisinde hemşire yöneticilerin hizmetkar liderliğinin kısmi düzenleyici etkisinin olduğu belirlendi. Düzenleyici değişken olan HLÖ değerleri değiştiğinde, BYÖ ile GPÖ değerleri arasındaki ilişkinin değişeceği; yüksek HLÖ puanının, BYÖ puanının GPÖ puanı üzerine olan etkisini azaltacağı belirlendi. Bu bulgu, yöneticilerin yüksek düzeyde hizmetkar liderliğinin hemşirelerin yenilikçi davranışlarını iş performansına yansıtmasında ters etki gösterebileceği şeklinde yorumlanabilir. Sun ve ark. (2016), Çin’de çeşitli sektörlerde yürütmüş oldukları çalışmada; hizmetkar liderliğin yenilikçi davranış üzerinde pozitif ve anlamlı olan ilişkisi saptamış, bu ilişkide hem yüksek hem düşük düzeyde performans kontrolünün pozitif yönde düzenleyici etkisinin olduğunu, fakat yüksek düzeyde performans kontrolünün bu ilişkiyi daha da güçlendireceğini saptamışlardır. Erkutlu ve Chafra (2015), hizmetkar liderlik ile yenilikçi uygulama davranışı arasındaki ilişkinin çalışanın yetkilendirme ve yaratıcı rol kimliğinin yüksek olduğu zamanlarda daha güçlü olduğunu saptamıştır. Neubert ve ark. (2016) yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliğinin çalışanların yaratıcı davranışları üzerindeki etkisinde örgütsel yapının düzenleyici etkisi olduğunu saptamıştır. Baykal ve ark. (2018), beyaz yakalılar ile yapmış olduğu çalışmada; hizmetkar liderliğin çalışanlar üzerinde güçlendirme ve şükran duygularını artırarak yenilikçilik ve örgüt performansı düzeyini artırdığını ortaya koymuşlardır. Donia ve ark. (2016), Pakistan’da hizmet sektöründe yürüttükleri çalışmada; hizmetkar liderlik ve çalışanların iş doyumu arasında anlamlı ilişki bulunurken, örgütsel vatandaşlık davranışı ile anlamlı ilişkinin olmadığı saptanmıştır. Aynı çalışmada, hizmetkar liderliğin sonuçlar üzerinde etkisinde çalışanların motivasyonunun düzenleyici etkisi saptanmış, sonuçlar hizmetkar liderliğin her bağlamda ve tüm çalışanlarda etkili olmayacağı şeklinde yorumlanmıştır (Donia ve ark., 2016). Bu sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde, hizmetkar liderliğin her düzeyinin her grupta aynı olumlu etkiyi göstermeyeceği, hizmetkar liderin samimi yaklaşımları, özgürlük ve esneklik sağlamasının bazı çalışanlarda olumsuz etki yaratabileceği söylenebilir. İleri araştırmalar ile bu ilişkinin nedenleri ortaya konulabilir. Bu doğrultuda, hizmetkar liderlerin izleyicilerin özelliklerini dikkate alarak farklı liderlik tarzlarını birlikte kullanması gerektiği söylenebilir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliğinin, hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansına etkisi incelendi. Ülkemizde hemşirelerin yaygın olarak yeni ürün geliştirmeleri olarak anlaşılan yenilikçi davranış, yönetsel bakış açısıyla, yeni hasta bakım yöntemleri ve dolayısıyla iş performansına ve hasta sonuçlarına etkisi açısından önemli bir kavramdır. Hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansları daha önce yönetici desteği ve örgütsel destek ile incelenmesine karşın bu çalışmada, günümüz liderlik yaklaşımları arasında üzerinde önemle durulan ve etkisi araştırılan yöneticinin hizmetkar liderliğine odaklanıldı.

Elde edilen sonuçlara göre, hemşirelerin yenilikçi davranışlarının ve iş performanslarının yüksek olduğu saptandı. Bu sonuçlar, Türkiye’de hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansı sonuçları ile benzerlik göstermekte iken, diğer ülkelerde hemşirelerin iş performansı ile yapılan ve çoğunlukla orta düzey saptanan çalışma sonuçlarından farklıdır. Yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik ölçeği alt boyutları ve toplam ölçek puanının yüksek olduğu saptandı. Bu sonuç, yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışlarının araştırıldığı diğer çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Bu çalışma, yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliğinin hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansına anlamlı ve pozitif etkisini ve hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansları arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolünü ortaya koyarak literatüre katkı sağlamaktadır. Bu çalışmada, yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışlarının hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansları üzerinde artışa neden olacağı belirlendi. Hemşirelerin yenilikçi davranış puanı üzerinde üniversite hastanesinde çalışmanın, lisans ve yüksek lisans mezunu olmanın, 6-10 yıl ve 16 yıl üzeri mesleki deneyime sahip olmanın anlamlı ve pozitif etkisi saptanırken, iş performansı üzerinde üniversite hastanesinde çalışmanın anlamlı ve pozitif, kadın olmanın ise anlamlı ve negatif etkisi belirlendi.

Hemşirelerin yenilikçi davranış ve iş performansı üzerinde yönetici hemşirelerin hizmetkar liderliğinin rolünü daha iyi belirlemek amacıyla bir model daha oluşturuldu. Modelde, yöneticilerin hizmetkar liderliğinin hemşirelerin yenilikçi davranışları ve iş performansları arasındaki ilişkide kısmi düzenleyici rolü olduğu, yöneticilerin hizmetkar liderlik düzeyindeki artışın hemşirelerin yenilikçi davranışlarının iş performansı üzerinde

azaltan etki gösterdiği saptandı. Bu sonuç, yöneticilerin yüksek hizmetkar liderlik davranışlarının hemşirelerin yenilikçi davranışlarını performansa dönüştürmesini azaltacağını göstermektedir. Hizmetkar liderin samimi yaklaşımlarının, özgürlük ve esneklik sağlamanın bazı çalışanlarda olumsuz etki yaratabileceğini gösteren bu bulgu, yöneticilerin çalışanların özelliklerine göre farklı liderlik tarzlarını birlikte kullanabileceğini göstermektedir.

Bu çalışma sonuçları doğrultusunda, hemşirelerin yenilikçi davranışları geliştirmeleri ve işlerinde daha yüksek performans göstermeleri için yönetici hemşirelerin bir hizmetkar lider olarak çalışanları destekleyen, güçlendiren davranışlar sergilemesi ve rol model olması gerektiği önerilmektedir. Hizmetkar liderlik davranışları gösteren yönetici hemşirelerin hemşirelerle samimi ve alçakgönüllü olarak kuracağı güvene dayalı iletişim, ortak çıkarlar doğrultusunda hizmet etme anlayışı ile hemşirelerin güçlenmesini sağlayacağı, hemşirelerin yenilikçi davranışlarını geliştirerek hasta bakımı ve hemşirelik hizmetlerine yansıyacak olumlu performans göstermeleri sağlanacaktır. Hemşire yöneticiler, birim ve örgüt düzeyinde olumlu hemşirelik sonuçları oluşturmak amacıyla, sürekli yeni yöntem geliştirmek ve uygulamak üzere hemşireleri motive etmeli, harekete geçirmeli, onlara kaynak ve fırsat sağlayarak desteklemelidir. Bu şekilde, hemşirelerin yenilikçi davranışları geliştirilerek yenilik çıktıları artırılabilir, bu anlayışın süreklilik kazanması ile de hemşirelerin iş performansları geliştirilebilir ve örgütsel sonuçlara ulaşılabilir. Özellikle alt kademe hemşire yöneticilerin hizmetkar liderlik özelliklerini geliştirmeleri, örgütsel hedefler doğrultusunda çalışanların özellikleri ve koşullara bağlı olarak farklı liderlik tarzları ile birlikte kullanmaları önerilmektedir.

Hemşirelerin yenilikçi davranışlarını etkileyen örgütsel değişkenler ile birçok çalışma yapıldığı için gelecek çalışmalarda, hemşirelerin yenilikçi davranışları üzerinde etkili olabilecek bireysel özelliklerin araştırılması, hemşirelerin yenilikçi davranışlarının hasta sonuçları ile ilişkisinin araştırılması, ayrıca hizmetkar liderliğin hem görev hem de bağlamsal performans ile ilişkisinin birlikte incelenmesi önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Abbas, A. (2017). Impact of Job Satisfaction on Job Performance of Nurses at Al-Suwaira General Hospital. *Iraqi National Journal of Nursing Specialties*, 30 (2), 73-82.
- AbuAlRub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*; 36 (1), 73-8.
- Acar, A.Z. ve Acar, P. (2012). The effects of organizational culture and innovativeness on business performance in healthcare industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 683–692.
- Afsar B. (2016). The impact of person-organization fit on innovative work behavior: the mediating effect of knowledge sharing behavior. *Int J Health Care Qual Assur*, 29 (2), 104-122.
- Afsar, B., Badir, Y. ve Khan, M. M. (2015). Person–job fit, person–organization fit and innovative work behavior: The mediating role of innovation trust. *The Journal of High Technology Management Research*, 26 (2), 105–116.
- Afsar, B. ve Masood, M. (2018). Transformational leadership, creative self-efficacy, trust in supervisor, uncertainty avoidance, and innovative work behavior of nurse. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 54 (1), 36-61.
- Afsar, B., Cheema, S. ve Bin Saeed, B. (2017). Do nurses display innovative work behavior when their values match with hospitals' values? *European Journal of Innovation Management*, 21 (1), 157-171.
- Aktaş, H. ve Şimşek, E. (2014). Örgütsel Sessizlik İle Algılanan Bireysel Performans, Örgüt Kültürü Ve Demografik Değişkenler Arasındaki Etkileşim. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (28), 24-52.

- Aktaş, S. (2018). Hemşirelerde Bireysel Yenilikçilik Ve Kurumsal Bağlılık Durumları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Al-Hamdan, Z., Nussera, H. ve Masa'deh, R. (2016). Conflict management style of Jordanian nurse managers and its relationship to staff nurses' intent to stay. *Journal of Nursing Management*, 24 (2), 137-145.
- Al-Hawaray, S.İ.S. ve Banat, N.A.E. (2017). Impact of Motivation on Job Performance of Nursing Staff in Private Hospitals in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 7 (2), 54-63.
- Amo, B.W. (2006). Employee innovation behaviour in health care: the influence from management and colleagues. *International Nursing Review*, 53 (3), 231-237.
- Aryee, S., Walumbwa, F. O., Zhou, Q. ve Hartnell, C. A. (2012). Transformational leadership, innovative behavior, and task performance: Test of mediation and moderation processes. *Human Performance*, 25 (1), 1-25.
- Aslan, Ş. ve Özata, M. (2011). Sağlık Çalışanlarında Hizmetkâr Liderlik: Dennis-Winston ve Dennis-Bocernea Hizmetkâr Liderlik Ölçeklerinin Geçerlik ve Güvenirlik Araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 18 (1), 139-154.
- Bagheri, A. ve Akbari, M. (2018). The Impact of Entrepreneurial Leadership on Nurses' Innovation Behavior: Leadership and Innovation Work Behavior. *Journal of Nursing Scholarship*, 50 (4), 28-35.
- Bağcı, Z. (2014). Çalışanların iş doyumunun görev ve bağlamsal performansları üzerindeki etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12 (24), 58-72.

- Bal Taştan, S. ve Kalafatoğlu, Y. (2015). An Investigation of The Moderating Effect Of Work Exhaustion On The Relationship Between Perceived Servant Leadership And Organizational Commitment. *Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 20 (3), 307-328.
- Barbuto, J.E. ve Hayden, R.W. (2011). Testing Relationships Between Servant Leadership Dimensions and Leader Member Exchange (LMX). *Journal of Leadership Education*, 10 (2), 22-37.
- Barbuto, J.E. ve Wheeler, D.W. (2006). Scale development and construct clarification of servant leadership. *Group & Organization Management*, 31 (3), 300-326.
- Başoğlu, M. ve Edeer, A.D. (2017). X ve Y Kuşağındaki Hemşirelerin ve Hemşirelik Öğrencilerinin Bireysel Yenilikçilik Farkındalıklarının Karşılaştırılması. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6 (4), 77-84.
- Baykal, E., Zehir, C. ve Kole, M. (2018). Effects of servant leadership on gratitude, empowerment, innovativeness and performance: Turkey example. *Journal of Economy Culture and Society*, 57, 29-52. DOI: 10.26650/JECS390903.
- Bıyık, Y., şimşek, T. ve Erden, P. (2017). Etik Liderliğin Çalışanların İş Performansı Ve İş Tatminine Etkisi. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 3 (1), 59-70.
- Bodur, G. (2018). Hemşirelik Öğrencilerinin Bireysel Yenilikçilik (İnovasyon) Düzeyleri İle Girişimcilik Eğilimleri Arasındaki İlişi. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 5 (2), 139-148.
- Borman, W.C. ve Motowidlo, S.J., 1993. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. İçinde N. Schmitt ve W.C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass; 71-98.

- Bozkurt, Ö. ve Göral, M. (2013). Modern Liderlik Tarzlarının Yenilik Stratejilerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (4), 1-14.
- Bunpin, J.J.D., Chapman, S., Blegen, M ve Spetz, J. (2016). Differences in Innovative Behavior Among Hospital-Based Registered Nurses. *The Journal Of Nursing Administration*, 50 (1), 28-35.
- Cai, W., Lysova¹, E.I., Khapova, S.N. ve Bossink, B.A. (2018). The Effects of Servant Leadership, Meaningful Work and Job Autonomy on Innovative Work Behavior in Chinese High-Tech Firms: A Moderated Mediation Model. *Frontiers in Psychology*, 9, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01767>
- Chen, C. V., Yuan, M., Cheng, J. ve Seifert, R. (2016). Linking transformational leadership and core self-evaluation to job performance: The mediating role of felt accountability. *North American Journal of Economics and Finance*, 35, 234-246. <https://doi.org/10.1016/j.najef.2015.10.012>
- Chicca, J.K., Frank, N.J ve Hagy, J.E. (2018). Servant Leadership in a Baccalaureate Nursing Program: A Case Study. *Nursing Education Research Conference 2018 (NERC18)*, 19-21 April 2018, Washington, DC, USA. Erişim 29.04.2019, https://sigma.nursingrepository.org/bitstream/handle/10755/623806/Chicca_Info_88931.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Chiniara, M. ve Bentein, K. (2016). Linking servant leadership to individual performance: Differentiating the mediating role of autonomy, competence and relatedness need satisfaction, *The Leadership Quarterly*, 27 (1), 124-141.
- Chiniara, M. ve Bentein, K. (2017). The servant leadership advantage: When perceiving low differentiation in leader-member relationship quality influences team cohesion, team task performance and service OCB. *The Leadership Quarterly*, 29 (2), 1048-9843.

- Choon Hee, O., Kamaludin, N.H. ve Ping, L.L. (2016). Motivation and Job Performance among Nurses in the Health Tourism Hospital in Malaysia. *International Review of Management and Marketing*, 6 (4), 668-672.
- Clement-O'Brien, K.F., Polit, D. ve Fitzpatrick, J. (2011). Innovativeness Of Nurse Leaders. *Journal of Nursing Management*, 19 (4), 431-438.
- Conway, J.M. (1999). Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*, 84 (1), 3-13.
- Choudhary, A.İ., Akhtar, A.S ve Zaheer, A. (2012). Impact of Transformational and Servant Leadership on Organizational Performance: A Comparative Analysis. *Journal of Business Ethics*, 116 (2), 433-440.
- Christian M.S., Garza A.S. ve Slaughter J.E. (2011). Work Engagement: A Quantitative Review and Test of Its Relations With Task and Contextual Performance. *Personnel Psychology*, 64 (1), 89-136.
- Çalışkan, A., Akkoç, İ. ve Turunç, Ö. (2011). Örgütsel Performansın Artirilmasında Motivasyonel Davranışların Rolü: Yenilikçilik Ve Girişimciliğin Aracılık Rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (3), 363-401.
- Çamlıbel, N., Gül, G., Bol, P. ve Erbaycu, A.E. (2013). Çalışan Hemşireler Tarafından Yönetici Hemşirelerden Beklenen ve Algılanan Liderlik Davranışlarının Karşılaştırılması. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 6 (2), 89-112.
- Çolak, M. ve Çetin, T. (2015). Mobilya İşletmelerinde Hizmetkar Liderlik Anlayışının Girişimcilik Eğilimleri Üzerine Etkisi (Ege Bölgesinde Uygulama). *Selçuk Üniversitesi Teknik Dergisi*, Özel sayı 1, 1-14. Erişim 30.04.2019, <http://hdl.handle.net/123456789/10940>.

- Davis, L.L. (1992). Instrument review: Getting the most from a panel of experts. *Nursing Research*, 5 (4), 194-197.
- Dennis, R. ve Winston, B.E. (2003). A factor analysis of Page and Wong's servant leadership instrument. *Leadership and Organization Development Journal*, 24 (8), 455-459.
- Dennis, R. S. ve Bocarnea, M. (2006). Development of the servant leadership assessment instrument. *Leadership & Organization Development Journal*, 26 (8), 600-615.
- Donia, M., Raja, U., Panaccio, A. ve Wang, Z. (2016). Servant leadership and employee outcomes: the moderating role of subordinates' motives. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 25 (5), 722-734.
- Duyan, E.C. ve D. Van Dierendonck. (2014). Hizmetkar Liderliği Anlamak: Teoriden Ampirik Araştırmaya Doğru. *Sosyoloji Konferansları Dergisi*, 49 (1), 1-32.
- Engle, R.L., Lopez, E.R., Gormley, K.E., Chan, J.A., Charns, M.P. ve Lukas, C.V. (2017). What roles do middle managers play in implementation of innovative practices? *Health Care Manage Rev*, 42 (1), 4-27.
- Erkutlu, H. ve Chafra, J. (2015). The effects of empowerment role identity and creative role identity on servant leadership and employees' innovation implementation behavior. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 181, 3-11. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.860>.
- Eşkin Bacaksız, F. (2016). Örgütsel erdemliliğin hemşirelerin örgütle özdeşleşme düzeylerine ve performanslarına etkisi: Algılanan örgütsel desteğin aracı rolü. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Eşkin Bacaksız, F., Tuna, R. ve Harmancı Seren, A.K. (2017). Sağlık Çalışanlarında Performans ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Acıbadem Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9 (1), 52-58.

- Fahlberg, B. ve Tooney, R. (2016). Servant Leadership: A Model For Emerging Nurse Leaders. *Nursing*2016, 46 (10), 49-52.
- Fairholm M.R. ve Fairholm. G. (2000). Leadership amid the constraints of trust. *Leadership & Organization Development Journal*, 21 (2), 102-109.
- Farling, M.L., Stone, A.G. ve Winston. B.E. (1999). Servant Leadership: Setting The Stage For Empirical Research, *The Journal of Leadership Studies*, 6 (3), 49-72.
- García-Morales, V. J., Jiménez-Barrionuevo, M. M. ve Gutiérrez-Gutiérrez, L. (2012). Transformational leadership influence on organizational performance through organizational learning and innovation. *Journal of Business Research*, 65 (7), 1040–1050.
- Goodman, S. A. ve Svyantek, D.J. (1999). Person–Organization Fit And Contextual Performance: Do Shared Values Matter, *Journal of Vocational Behavior*, 55 (2), 254–275.
- Greenleaf, R.K. (2002). Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness, Paulist Press. Erişim: 12.02.2018, https://books.google.com.tr/books?id=AfjUgMJDK4C&pg=PT33&hl=tr&source=gb_s_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false
- Greenslade, J.H. ve Jimmieson, N.L. (2007). Distinguishing Between Task And Contextual Performance For Nurses: Development Of A Job Performance Scale. *Journal of Advanced Nursing*, 58 (6), 602-611.
- Gunnarsdóttir, S. (2014). Is servant leadership useful for sustainable Nordic health care? *Vård I Norden*, 34 (112), 53–55.

- Gümüşlüoğlu, L. ve İlsev, A. (2009). Transformational Leadership and Organizational Innovation: The Roles of Internal and External Support for Innovation. *Journal of Product Innovation Management*, 26 (3), 264-277.
- Hanse, J.J., Harlin'in, U., Jarebrant, C., Ulin, K. ve Winkel, J. (2016). The impact of servant leadership dimensions on leader-member exchange among health care professionals. *Journal of Nursing Management*, 24 (2), 228-34.
- Hayajneh, A.Y. (2000). Identification of the Influence of Organizational Variables on Hospital Staff Nurses Job Performans. *Iranian J Publ Health*, 42 (3), 261-271.
- Hu, J. ve Liden, R. C. (2011). Antecedents of teampotency and team effectiveness: An examination of goal and process clarity and servant leadership. *Journal of Applied Psychology*, 96 (4), 851–862.
- Huang, C.Y., Weng, R.H., Wu, T.C., Lin T.E., Hsu, C.T., Hung, C.H. ve Tsai, Y.C. (2018). Developing and testing the patient-centred innovation questionnaire for hospital nurses. *Journal of Nursing Management*, 26 (2), 227-237.
- Hurt, H. T., Joseph, K. ve Cook, C. D. (1977). Scales For The Measurement Of Innovativeness. *Human Communication Research*, 4 (1), 58–65.
- İslamoğlu, S. (2018). Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıklarının İş Performansı Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Koo, T. K. ve Lii, M. Y. (2016). A guideline of selecting and reporting intraclass correlation coefficients for reliability research. *Journal of Chiropractic Medicine*, 15, 155–163.
- Jenkins, M. ve Stewart, A. C. (2010). The importance of a servant leader orientation. *Health Care Management Review*, 35 (1), 46–54.

- Kaplan, S. (2000). Human nature and environmentally responsible behavior. *Journal of Social Issues*, 56 (3), 491-508.
- Koçel, T. (2007). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Korku, C. (2018). Sağlık Yöneticilerinin Dönüşümcü Ve Otantik Liderlik Özelliklerinin Yenilikçilik İklimine Ve Yenilikçi İş Davranışına Etkisi. Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Sağlık Yönetimi Programı, Ankara.
- Lee, T. ve Ko, Y. (2010). Effects of self-efficacy, affectivity and collective efficacy on nursing performance of hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 66 (4), 839–848.
- Leong, C.T. ve Rasli, A. (2014). The Relationship between innovative work behavior on work role performance: An empirical study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 129, 592 – 600. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.717>.
- Liden, R.C., Wayne, S.J., Liao, C. ve Meuser, J.D. (2014). Servant Leadership and Serving Culture: Influence on Individual and Unit Performance. *Academy of Management Journal*, 57 (5), 1434–1452.
- Liden, R.C., Wayne, S.J., Zhao, H. ve Henderson, D. (2008). Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment. *Leadership Quarterly*, 19 (2), 161-177.
- Lukes, M. ve Stephan, U. (2017). Measuring employee innovation: a review of existing scales and the development of the innovative behavior and innovation support inventories across cultures. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 23 (1), 136-158.
- Masood, M. ve Afsar, B. (2017). Transformational leadership and innovative work behavior among nursing staff. *Nursing Inquiry*, 24 (4), 1-14.

- Moisio, E., Lempiälä, T. and Nylander, M. (2007). Invention rewards and innovativeness –a case study, RMC, Brussels. Erişim 30.04.2019, www.rewardresearch.aalto.fi/fi/research/konferenssiesitykset/rmc_extabst_moiso-co.pdf.
- Mokhtar, K.M. ve Mohamed M. (2017). Job Performance among Nurses in Pediatric Department. *Nursing & Healthcare International Journal*, 1 (4), 2575-9981.
- Motowidlo, S.J. ve Kell, H.J. (2012). Job Performance. İçinde B.W. Irving (Ed.), *Handbook of Psychology*, John Wiley & Sons, Inc.; 82-103.
- Motowidlo, S. J. ve Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79 (4), 475-480.
- Muthia, A. ve Krishnan, V.R. (2015). Servant Leadership and Commitment: Role of Transformational Leadership. *International Journal on Leadership*, 3 (1), 9-20.
- Nabirye, R.C., Brown, K.C., Pryor, E.R. ve Maples, E.M. (2011). Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda. *Journal of Nursing Management*, 19 (6), 760–768.
- Nelson, L. (2003). An exploratory study of the application and acceptance of servant-leadership theory among black leaders in South Africa. Doktora Tezi. Regent University.
- Neubert, M.J., Hunter, E.M. ve Tolentino, R.C. (2016). A servant leader and their stakeholders: When does organizational structure enhance a leader's influence? *The Leadership Quarterly*. 27 (6), 896-910.

- Odacıoğlu, Y., Kırılmaz, H. ve Uyanık, K.C. (2018). Örgütsel Yenilikçilik Düzeyinin Algılanan Performans Üzerine Etkileri: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Hastanesinde Bir Uygulama. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 10 (1), 72-86.
- OECD (2006) OSLO KILAVUZU: Yenilik Verilerinin Toplanması ve Yorumlanması için İlkeler. Tübitak. Erişim 30.04.2019, http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/BTYPD/kilavuzlar/Oslo_3_TR.pdf.
- Onay, M. 2011. Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (4), 587-600.
- Örgev, C. ve Sütü, E.S. (2018). Sağlık çalışanlarının hizmetkâr liderlik algılarının örgüt iklimi ve örgütsel bağlılık üzerine etkileri: bir kamu hastanesi örneği. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 5 (1), 47-53.
- Özçelik D.A. (1981) Okullarda Ölçme ve Değerlendirme. Ankara: ÜSYM-Eğitim.
- Özer Ö. (2019). Hemşirelerde Hizmetkâr Liderlik ve Çalışan Performansının İncelenmesi. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 6 (1), 105-112.
- Özmutaf, N.M., Aktekin, E., Ergani, B. ve Çıta, K. (2015). The Effects of Innovative Features of Women Managers on Their Business Performance: The Food Exporter Companies in Aegean Region Sample. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 195, 220–229. DOI: 10.1016 / j.sbspro.2015.06.353
- Özşahin, M. ve Zehir, C. (2011). Yüksek Performanslı İşletmelerde Liderlik, Girişim Odaklılık Ve Örgütsel Performans İlişkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9 (2), 43-72.
- Park, M.H. ve Hwang, C.J. (2015). Relationship between Servant Leadership of Nurse Managers and Positive Thinking and Organizational Commitment of Nurses. *Korean Comparative Government Review*, 19 (1), 49-77.

- Patterson, K. (2003). Servant Leadership: A Theoretical Model, Servant Leadership Roundtable, Regent University School of Leadership Studies. Erişim 30.04.2019, https://www.regent.edu/acad/global/publications/sl_proceedings/2003/patterson_servant_leadership.pdf.
- Pelenk, S.E. (2017). Bireysel Yenilikçi Davranışların Bireysel İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Teknoloji Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 2 (2), 2-14.
- Phankhong, T., Abu Bakar, L.J. ve Poespowidjojo, D.A.L. (2017). The Mediating effect of Innovativeness on Innovation Strategy, Atmosphere, Culture and Organizational Performance: Proposed theoretical Framework. *International Journal of Economic Research*, 14 (2), 359-369.
- Platis, C.H., Reklitis, P. ve Zimeras, S. (2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175, 480-487. DOI: 10.1016 / j.sbspro.2015.01.1226.
- Ravangard, R., Yasami, S., Shokrpour, N., Sajjadnia, Z. Ve Farhadi, P. (2015). The effects of supervisors' support and mediating factors on the nurses' job performance using structural equation modeling: A case study. *Health Care Management*, 34 (3), 265-276.
- Russel, R. F. ve Stone, A. G. (2002). A Review of Servant Leadership Attributes: Developing a Practical Model. *Leadership and Organization Development Journal*, 23 (3), 145-157.
- Sarioğlu, A. ve Altuntaş, S. (2014). Bireysel Yenilikçilik Ölçeğinin Hemşirelikte Geçerlik ve Güvenirliği. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

- Satır, F. (2017). İşgörenlerin Otantik Ve Hizmetkâr Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerine Etkileri: Kayseri Organize Sanayi Bölgesinde Bir İşletme Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Nevşehir.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Test of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research-Online*, 8 (2), 23–74.
- Sendjaya, S., Sarros, J. ve Santora, J. (2008). Defining and measuring servant leadership behaviour in organizations. *Journal of Management Studies*, 45 (2), 402-424. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2007.00761.x>
- Serinkan, C. ve İpekçi, İ. (2005). Yönetici Hemşirelerde Liderlik Davranışı ve Liderlik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 281-294.
- Shanker, R., Bhanugopan, R., van der Heijden, B. I. J. M. ve Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 67–77. DOI: 10.1016 / j.jvb.2017.02.004
- Sharma, R. ve Dhar, R.L. (2016). Factors influencing job performance of nursing staff: Mediating role of affective commitment. *Personnel Review*, 45 (1), 161-182.
- Sönmez, B. ve Yıldırım, A. (2014). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarını Etkileyen Faktörlere İlişkin Görüşlerinin Belirlenmesi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 1 (2), 49-59.
- Sönmez, B., İspir, Ö., Önal, M. ve Emirlioğlu, R. (2019). Turkish psychometric properties of the Innovative Behavior Inventory and Innovation Support Inventory: A model analysis on nurses. *Nursing Forum*, 54 (2), 254-262

- Sönmez, B. ve Yıldırım, A. (2019). The mediating role of autonomy in the effect of pro-innovation climate and supervisor supportiveness on innovative behavior of nurses. *European Journal of Innovation Management*, 22 (1), 41-58.
- Spears, L.C. (2010). Character and Servant Leadership: Ten Characteristics of Effective, Caring Leaders. *The Journal of Virtues & Leadership*, 1 (1), 25-30.
- Spears, L. (2016). Reflections on Robert K. Greenleaf and servant-leadership. *Leadership & Organization Development Journal*, 17 (7), 33–35.
- Stilgenbauer, D. ve Fitzpatrick, J.J. (2019). Levels of Innovativeness Among Nurse Leaders in Acute Care Hospitals. *The Journal of Nursing Administration*, 49 (3), 150-155.
- Stollberger, J., Heras, M. L., Rofcanin, Y. ve Bosch, M. J. (2019). Serving followers and family? A trickle-down model of how servant leadership shapes employee work performance. *Journal of Vocational Behavior*, 112, 158-171. DOI: 10.1016 / j.jvb.2019.02.003
- Stone, A.G., Russel, R.F. ve Patterson, K. (2004). Transformational versus Servant Leadership: A Difference in Leader Focus. *Leadership & Organization Development Journal*, 25 (4), 349-361.
- Stefánsdóttir, K.H. (2013). Are there signs of a better organizational performance in the presence of servant leadership? Master's Thesis, Reykjavik University, Iceland.
- Sturm, B.A. (2009). Principles of servant-leadership in community health nursing. *Home Health Care Management & Practice*, 21 (2), 82–89.
- Sun, Y. (2016). Does Servant Leadership Inspire Personnel's Innovation Performance: Performance Control as a Moderator. *International Journal of Business Administration*, 7 (2), 86-91.

- Tarhan, M. ve Doğan, P. (2017). Hemşirelik Öğrencilerinin Bireysel Yenilikçilik Davranışları ile Otonomi Düzeyleri Arasındaki İlişki. Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi, 5 (1), 51-58.
- Taşkın Yılmaz, F., şen, H.T. ve Demirkaya, F. (2014). Başhemşirelerin Yenilikçilik Ve Risk Alma Davranışlarının Belirlenmesi. Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi, 3 (3), 147-154.
- Tiryaki şen, H. (2018). Yönetici, Çalışma Arkadaşları Ve Örgütsel Destek Algısının Hemşirelerin Psikolojik İyi Oluş Ve İş Performansına Etkisi. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tong, L. (2018). Relationship between meaningful work and job performance in nurses. International Journal of Nursing Practice, 24 (2), 1-6.
- Top, M. (2013). Organizational Variables on Nurses' Job Performance in Turkey: Nursing Assessments. Iranian Journal of Public Health. 42 (3), 261–271.
- Trastek, V.F., Hamilton, N.W. ve Niles, E.E. (2014). Leadership Models in Health Care- A Case for Servant Leadership. Mayo Clin Proceedings, 89 (3), 374-381.
- Turgut, E. ve Begenirbaş, M. (2013). Çalışanların Yenilikçi Davranışları Üzerinde Sosyal Sermaye Ve Yenilikçi İklimin Rolü: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. Kho Bilim Dergisi, 23 (2), 101-124.
- Turgut, H. (2014). Algılanan Örgütsel Desteğin İşletme Performansına Etkisinde İç Girişimciliğin Aracılık Rolü. İşletme Araştırmaları Dergisi, 6 (3), 29-62.
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2018). Türkçe Sözlük. Erişim 29.04.2019, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5cc6eec88bf840.62542377.

- Uğurluoğlu, Ö., Köse, S.D. ve Köse, T. (2015). Sağlık Çalışanlarının Hizmetkar Liderlik Algılarının Lider-Üye Etkileşimi ve Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 19 (2), 239-262.
- Uluslararası Hemşireler Birliği-ICN (2009). *Delivering Quality, Serving Communities: Nurses Leading Care Innovations*. International Nurses Day Kit 2009. Erişim 20.03.2018, <http://www.icn.ch/images/stories/documents/publications/ind/indkit2009.Pdf>.
- Ünlü, O. Ve Yürür, S. 2011. Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/ Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova'da Hizmet Sektörü Çalışanları ile Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 0 (37), 183-207.
- Wang, M., L. ve Tsai, L.J. (2014). Work-family conflict and job performance in nurses: The moderating effects of social support. *Journal of Nursing Research*, 22 (3), 200–207.
- Wang, Y., Yang, Y., Wang, Y., Su, D., Li, S., Zhang, T. ve Li, H. (2019). The Mediating Role of Inclusive Leadership: Work Engagement and Innovative Behavior among Chinese Head Nurses. *Journal of nursing Management*, (Article in Press) <https://doi.org/10.1111/jonm.12754>
- Waterman, H. (2011). Principles of “servant leadership” and how they can enhance practice. *Nursing Management*, 17 (9), 24–26.
- Weng, R.H., Chen, W.P, Huang, C.Y., Hung, C.H. ve Hsu, C.T. (2016). Can nurse innovation improve customer perception of service quality and experience? *Journal of Nursing Management*, 26 (2), 227-237.
- Weselby, C. (2014) *The Critical Need for Leadership in Nursing*. *Nursing Community Journal*. Erişim 12.01.2018, <https://onlinenursing.wilkes.edu/critical-need-for-nursing-leadership/>.

- Wild, D., Grove, A. ve Martin, M. (2005) ISPOR Task Force for Translation and Cultural Adaptation. Principles of good practice for the translation and cultural adaptation process for patient-reported outcomes (PRO) measures: report of the ISPOR Task Force for Translation and Cultural Adaptation. *Value Health*, 8 (2), 94 –104.
- Xerri, M. (2013). Workplace relationships and the innovative behaviour of nursing employees: a social exchange perspective. *Pacific Journal of Human Resources*, 51 (1), 103-123.
- Xerri, M.J. ve Brunetto, Y. (2012). Social exchange and innovative behaviour of nursing employees: A hierarchical linear examination. Erişim 21.03.2019, http://epubs.scu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1175&context=bus_pubs
- Van Dierendonck, D. (2010). Servant Leadership: A Review and Synthesis. *Journal of Management*, 37 (4), 1228–1261.
- Van Dierendonck, D. ve I. Nuijten. (2011). The servant leadership survey: Development and validation of a multidimensional measure. *Journal of business and psychology* 26 (3), 249-267.
- Yıldız, B., Aslan, H. ve Çiğdem, Ş. (2017). Örgütsel Yenilikçiliğin Çalışan Performansı Üzerinde Bireysel Yenilikçiliğin Aracı Rolü. *Researcher Social Science Studies*, 5 (4), 129-145.
- Yoshida, D. T., Sendjaya, S., Hirst, G. ve Cooper, B. (2014). Does servant leadership foster creativity and innovation? A multi-level mediation study of identification and prototypicality. *Journal of Business Research*, 67 (7), 1395-1404.
- Zehir, C., Akyuz, B., Eren, M.Ş. ve Turhan, G. (2013). The Indirect Effects of Servant Leadership Behavior on Organizational Citizenship Behavior and Job Performance: Organizational Justice as a Mediator. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 2 (3), 1-13.

FORMLAR

EK 1: BİLGİLENDİRİMİŞ ONAM FORMU

Katıldığınız bu çalışma bilimsel bir araştırma olup, adı “Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarına ve İş Performanslarına Etkisi”dir. Son yıllarda önemli bir faktör olan yenilikçiliğin ve iş performansının artırılmasında liderin liderlik tarzı önemi giderek artmaktadır. Çalışanların yenilikçi davranışları ve iş performansının artırılmasında liderin desteğinin ve liderlik tarzının etkisi bu çalışmanın temel problemini oluşturmaktadır.

Araştırmaya 2017 yılında Haseki Eğitim Araştırma Hastanesi, İstanbul Eğitim Araştırma Hastanesi ve İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesinde çalışmakta olan hemşireler katılacaktır. Araştırmada anket yöntemi kullanılacaktır.

Araştırmamızda sizlerin sosyo-demografik özellikleriniz sorgulanacak olup, hemşire yöneticinizin hizmetkar liderlik davranışlarını ölçmek için Dennis ve Bocernea'nın (2006) Hizmetkar Liderlik Ölçeği'ni yenilikçi davranışlarınızı ölçmek için Bireysel Yenilikçilik Ölçeği ve iş performansınızı belirlemek için Goodman ve Svyantek'in (1999) Görev Performans Ölçekleri kullanılacaktır.

Bu araştırmada yer almanız nedeniyle size hiçbir ödeme yapılmayacaktır. Bu araştırmada yer almak tamamen sizin isteğinize bağlıdır. Araştırmada yer almayı reddedebilirsiniz ya da herhangi bir aşamada araştırmadan ayrılabilirsiniz; bu durum herhangi bir cezaya ya da sizin yararlarınıza engel duruma yol açmayacaktır. Araştırmacı bilginiz dahilinde, sizi araştırmadan çıkarabilir. Araştırmanın sonuçları bilimsel amaçla kullanılacaktır; çalışmadan çekilmeniz ya da araştırmacı tarafından çıkarılmanız durumunda, sizle ilgili veriler herhangi bir şekilde kullanılmayacak ve paylaşılmayacaktır. Size ait tüm bilgileriniz gizli tutulacaktır ve araştırma yayınlansa bile kimlik bilgileriniz verilmeyecektir, ancak araştırmanın izleyicileri, yoklama yapanlar, etik kurullar ve resmi makamlar gerektiğinde bilgilerinize ulaşabilir. Siz de istediğinizde kendinize ait bilgilere ulaşabilirsiniz.

KATILIMCININ BEYANI

Sayın Hem. Seval SARIYER tarafından Haseki Eğitim Araştırma Hastanesi, İstanbul Eğitim Araştırma Hastanesi ve İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi'nde araştırma yapılacağı belirtilerek bu araştırma ile ilgili yukarıdaki bilgiler

bana aktarıldı. Bu bilgilerden sonra böyle bir araştırmaya “katılımcı” (denek) olarak davet edildim.

Eğer bu araştırmaya katılırsam araştırmacı ile aramda kalması gereken bana ait bilgilerin gizliliğine bu araştırma sırasında da büyük özen ve saygı ile yaklaşılacağına inanıyorum. Araştırma sonuçlarının eğitim ve bilimsel amaçlarla kullanımı sırasında kişisel bilgilerimin ihtimamla korunacağı konusunda bana yeterli güven verildi.

Projenin yürütülmesi sırasında herhangi bir sebep göstermeden araştırmadan çekilebilirim. (Ancak araştırmacıları zor durumda bırakmamak için araştırmadan çekileceğimi önceden bildirmemim uygun olacağına bilincindeyim)

Araştırma için yapılacak harcamalarla ilgili herhangi bir parasal sorumluluk altına girmiyorum. Bana da bir ödeme yapılmayacaktır.

Bu araştırmaya katılmak zorunda değilim ve katılmayabilirim. Araştırmaya katılmam konusunda zorlayıcı bir davranışla karşılaşmış değilim.

Bana yapılan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anlamış bulunmaktayım. Kendi başıma belli bir düşünme süresi sonunda adı geçen bu araştırma projesinde “katılımcı” (denek) olarak yer alma kararını aldım. Bu konuda yapılan daveti büyük bir memnuniyet ve gönüllülük içerisinde kabul ediyorum.

İmzalı bu form kağıdının bir kopyası bana verilecektir.

KATILIMCI ONAYI

Yukarıda gönüllüye araştırmadan önce verilmesi gereken bilgileri gösteren metni okudum. Bunlar hakkında bana yazılı ve sözlü açıklamalar yapıldı. Bu koşullarla söz konusu araştırmaya kendi rızamla hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Gönüllünün,

Adı-Soyadı:

Adresi:

Tel:

Tarih ve İmza:

Açıklamaları yapan araştırmacının,

Adı-Soyadı: Seval SARIYER

Görevi: Hemşire

Adresi: Haseki Eğitim Araştırma Hastanesi Enfeksiyon Kliniği

Tel: 0530959099

Tarih ve İmza:



EK 2: VERİ TOPLAMA FORMU**Değerli Meslektaşım,**

Bu çalışma, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı'nda yüksek lisans tez çalışması olarak yürütülmekte olup, yönetici hemşirelerin hizmetkar liderlik davranışlarının hemşirelerin yenilikçi davranışlarına ve iş performanslarına etkisini belirlemek amacıyla yapılmaktadır. Sorulara vereceğiniz yanıtlar, gizli tutulacak ve yalnız araştırmacı tarafından değerlendirilecektir. Araştırmanın güvenilir olması her soruyu içtenlikle ve doğru olarak cevaplamanızı rica eder, gösterdiğiniz ilgi ve yardımlar için şimdiden teşekkür ederim.

SEVAL SARIYER

İ.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Fakültesi
Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi

Tel: 05306959099

sevalsariyer@gmail.com

Çalıştığınız Kurum: Sağlık Bakanlığı Hastanesi Üniversite Hastanesi

Çalıştığınız Birim:.....

Göreviniz: Hemşirelik Hizmetleri Müdürü
 Hemşirelik Hizmetleri Müdür Yardımcısı
 Servis Sorumlu Hemşiresi
 Servis Hemşiresi
 Diğer

Yaşınız:.....

Cinsiyet: Erkek Kadın

Öğrenim düzeyiniz: SML Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans
 Doktora

Meslekte toplam çalışma yılınız : 1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16 yıl ve üzeri

Birimde çalışma yılınız: 1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16 yıl ve üzeri

Çalışma Şekliniz: Sürekli gece
 Sürekli Gündüz
 Gece-gündüz dönüşümlü (vardiya)

Hizmetkar Liderlik Ölçeği		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Liderim benimle gerçekten insan olduğum için ilgilenir.	1	2	3	4	5
2	Liderim benim ilgilenir.	1	2	3	4	5
3	Liderim kurumda yüksek ahlak standartlarını gerektiren bir kültür uygular.	1	2	3	4	5
4	Liderim kontrolü bana veriyor ve sorumluluk sahibi olabiliyorum.	1	2	3	4	5
5	Liderim karar vermede bana güvenir.	1	2	3	4	5
6	Liderim sorumluluk gerektiren işlerde karar vermeme izin verir.	1	2	3	4	5
7	Liderim kurumun vizyonunu dikkate alarak benim vizyonumu araştırmıştır.	1	2	3	4	5
8	Liderim çalışanların vizyonlarını kurumun amaç ve hedeflerine eklemek istemektedir.	1	2	3	4	5
9	Liderim kurumun vizyonunu ilgilendiren konularda benim görüşümü sorar.	1	2	3	4	5
10	Liderim benim için kendinden ödün verdi.	1	2	3	4	5
11	Liderim beni savunmak için zorluklara katlanmıştır.	1	2	3	4	5
12	Liderimin bana olan güveni bağlılığımı artırıyor.	1	2	3	4	5
13	Liderim benden bilgi almaya açık oluşuyla bana olan güvenini gösterir.	1	2	3	4	5
14	Liderim bana karşı güven iletişimi kurar.	1	2	3	4	5

Görev Performansı Ölçeği		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Biraz Katılmıyorum	Kararsızım	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşime ilişkin hedeflere ulaşıyorum.	1	2	3	4	5	6	7
2	Performans kriterlerini karşılarım.	1	2	3	4	5	6	7
3	İşimle ilgili tüm görevlerde uzmanlığımı gösteririm.	1	2	3	4	5	6	7
4	İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm.	1	2	3	4	5	6	7
5	Görevime ilişkin sorumluluklarımdan daha fazlasını üstlenebilirim.	1	2	3	4	5	6	7
6	Daha üst düzey bir rol için uygun olduğumu gösteririm.	1	2	3	4	5	6	7
7	İşimin her alanında yetkin olup görevleri ustalıkla yerine getiririm.	1	2	3	4	5	6	7
8	Görevlerimi beklendiği şekilde yerine getirerek, işimde iyi bir performans gösteririm.	1	2	3	4	5	6	7
9	İşe ilişkin hedefleri başarmak ve belirlenen tarihte sonuçlandırmak için planlama ve organizasyon yaparım.	1	2	3	4	5	6	7

Bireysel Yenilikçilik Ölçeği		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Yenilikleri takip ettiğim için arkadaşlarım sık sık benden bilgi ve öneri alırlar.	1	2	3	4	5
2	Yeni şeyleri denemekten hoşlanırım.	1	2	3	4	5
3	Bir şey yaparken, yeni yollar olup olmadığını araştırırım.	1	2	3	4	5
4	Problemleri çözmek için genellikle yeni yöntemler bulurum.	1	2	3	4	5
5	Yeni bakış açıları ve yeni buluşlara şüphe ile bakarım.	1	2	3	4	5
6	Çevremdeki insanların kabul ettiğini görene kadar yeni fikirleri benimsemem.	1	2	3	4	5
7	Yenilikçilik konusunda insanları kolay etkileyen bir kişi olduğumu düşünürüm.	1	2	3	4	5
8	Düşünce ve davranışlarımın yaratıcı ve özgün olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
9	Çevremdeki insanların arasında yeniliği kabul eden en son kişi olduğumu düşünürüm.	1	2	3	4	5
10	Yaratıcı bir kişi olduğumu düşünürüm.	1	2	3	4	5
11	Yenilikler konusunda gruba liderlik etmekten hoşlanırım.	1	2	3	4	5
12	Çevremdeki insanların işine yaradığını görünceye kadar yenilikleri kabul etmede isteksiz davranırım.	1	2	3	4	5
13	Eski yaşam tarzının ve işleri eski yöntemlerle yapmanın en iyi yol olduğunu düşünürüm.	1	2	3	4	5
14	Problemlere ve belirsizliklere karşı mücadele ederim.	1	2	3	4	5
15	Yenilikleri dikkate almadan önce diğer insanların o yeniliği kullandığını görmek isterim.	1	2	3	4	5
16	Yeni fikirlere açık biriyim.	1	2	3	4	5
17	Cevaplanmamış sorular beni çözüm bulmaya yöneltir.	1	2	3	4	5
18	Yeni fikirlere karşı şüpheli davranırım.	1	2	3	4	5

EK 3: ETİK KURUL KARARI



S.B. HASEKİ EĞİTİM ve ARAŞTIRMA HASTANESİ
İLAÇ DIŞI KLİNİK ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU KARAR FORMU

BAŞVURU BİLGİLERİ	ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarına ve İş Performanslarına Etkisi			
	VARSA ARAŞTIRMA PROTOKOL/PLAN KODU				
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACI UNVANI/ADI/SOYADI	Yrd.Doç.Dr.Betül SÖNMEZ			
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ UZMANLIK ALANI	Hemşirelik			
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ BULUNDUĞU MERKEZ	Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi			
	DESTEKLEYİCİ				
	DESTEKLEYİCİNİN YASAL TEMSİLCİSİ				
	ARAŞTIRMANIN NİTELİĞİ	Klinik araştırma			
	ARAŞTIRMANIN TÜRÜ	Anket			
	ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER	TEK MERKEZ <input type="checkbox"/>	ÇOK MERKEZLİ <input checked="" type="checkbox"/>	ULUSAL <input type="checkbox"/>	ULUSLARARASI <input type="checkbox"/>



**S.B. HASEKİ EĞİTİM ve ARAŞTIRMA HASTANESİ
İLAÇ DIŞI KLİNİK ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU KARAR FORMU**

DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	Belge Adı	Tarihi	Versiyon Numarası	Dili
	ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ/PLANI			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
	BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
	OLGU RAPOR FORMU			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
DEĞERLENDİRİLEN DİĞER BELGELER	Belge Adı	Açıklama		
	TÜRKÇE ETİKET ÖRNEĞİ	<input type="checkbox"/>		
	SİGORTA	<input type="checkbox"/>		
	ARAŞTIRMA BÜTÇESİ	<input type="checkbox"/>		
	BİYOLOJİK MATERİYEL TRANSFER FORMU	<input type="checkbox"/>		
	HASTA KARTI/GÜNLÜKLERİ	<input type="checkbox"/>		
	İLAN	<input type="checkbox"/>		
	YILLIK BİLDİRİM	<input type="checkbox"/>		
	SONUÇ RAPORU	<input type="checkbox"/>		
	GÜVENLİLİK BİLDİRİMLERİ	<input type="checkbox"/>		
DİĞER:	<input type="checkbox"/>			
KARAR BİLGİLERİ	Karar No:432	Tarih: 08.02.2017		
	Yukarıda bilgileri verilen klinik araştırma başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerde gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına toplantıya katılan Etik Kurul üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar verilmiştir.			

SB HASEKİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ İLAÇ DIŞI KLİNİK ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU	
ÇALIŞMA ESASI	Klinik Araştırmalar Hakkında Yönetmelik, İyi Klinik Uygulamaları Kılavuzu
BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI:	Uzm. Dr.Fuat Şar

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet		Araştırma ile ilişki		Katılım *		İmza
			E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Uz.Dr.Fuat ŞAR	Dahiliye	Sağlık Bakanlığı	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	<i>[Signature]</i>
Prof.Dr.Şefik DURSUN	Biyofizik	Üsküdar Üniversitesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr.Ahmet DİRİCAN	Biyoistatistik ve Tıp Bilişimi	İstanbul Üniversitesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	<i>[Signature]</i>
Prof.Dr. Zeliha Yazıcı	Farmakoloji	İstanbul Üniversitesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	<i>[Signature]</i>
Doç.Dr.A. Özlem Çokar	Nöroloji	Sağlık Bakanlığı	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	<i>[Signature]</i>
Doç.Dr.Macit KOLDAŞ	Biyokimya	Sağlık Bakanlığı	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	<i>[Signature]</i>
Doç.Dr.Gönlül ŞENGÖZ	Kl. Mikrobiyoloji	Sağlık Bakanlığı	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	<i>[Signature]</i>
Op.Dr.Gamze Çıtlaç	Genel Cerrahi	Sağlık Bakanlığı	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	<i>[Signature]</i>



S.B. HASEKİ EĞİTİM ve ARAŞTIRMA HASTANESİ
İLAÇ DIŞI KLİNİK ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU KARAR FORMU

Mustafa OSMANOĞLU	Avukat	Serbest	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	<i>Mustafa</i>
Saffet Kaan ERTEKİN	Serbest Girişimci	Serbest Girişimci	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	<i>Saffet</i>

* :Toplantıda Bulunma

EK4: KURUM İZİNLERİ

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
İstanbul İli (Fatih) Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği
İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi


BİLİMSEL KURUL TOPLANTI TUTANAĞI

Toplantı Tarihi :26/12/2016
Başhekim :Prof.Dr.Özgür YİĞİT
Üyeler :Dr.Emine Elvan ÇİFTLİK – Uz.Dr.Mehmet Emin PİŞKİNPAŞA – Mükerrerem ALPAK – Elif ARSLAN – Serpil KAYALI – Elif UZEL

KARAR

Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesinde hemşire olarak görev yapan Seval SARIYER'in, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalında yüksek lisans öğrencisi Yrd.Doç.Dr.Betül SÖNMEZ danışmanlığında yapacağı **"Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarında ve İş Performanslarına Etkisi"** başlıklı bilimsel çalışmasını etik kurul izni alınmasından sonra hastanemizde gerçekleştirme talebi, başvuruya eklediği çalışma protokolü ve ekleri incelenmiştir.

Adı geçenin yapacağı bilimsel çalışma mevcut haliyle hastanemizde yapılabilir. Ancak bilimsel çalışmanın hastanemizde başlatılabilmesi için etik kurul izni alınmasından sonra İstanbul İli Fatih Bölgesi Genel Sekreterliğimize bilimsel kurul için başvurup onay kararı çıktıktan sonra gerçekleştirilmesi uygundur.


 Prof.Dr.Özgür YİĞİT
 Hastane Yöneticisi/Başhekim

Dr.Emine Elvan ÇİFTLİK
 Başhekim Yardımcısı

Uz.Dr.Mehmet Emin PİŞKİNPAŞA
 İç Hast. Kln. Eğ. Gör.

Mükerrerem ALPAK
 İd.ve Mali İş. Müd.

Elif UZEL
 Sağ. Bak. Hiz. Müd.V.

Serpil KAYALI
 İd. ve Mali İş. Müd. Yar.

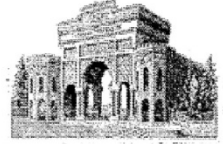
Elif ARSLAN
 Sağ. Bak. Hiz. Müd. Yar.

Eğ. Ar.Ge. Sor.

Tarih ve Sayı: 15/12/2016-452567



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı



Sayı :53891476-302.08.01-
Konu :Seval SARIYER

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Enstitünüz Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalında başladığı yüksek lisans eğitimine Yrd. Doç. Dr. Betül SÖNMEZ'in danışmanlığı altında devam eden Seval SARIYER'in "Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarına ve İş Performanslarına Etkisi" başlıklı tez çalışmasını Etik Kurul onayını takiben Cerrahpaşa Tıp Fakültesinde yapmasında sakınca bulunmadığı hakkında, adı geçen Fakülte Dekanlığından alınan 01.12.2016 tarihli 433517 sayılı yazı ve ekleri ilişikte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-İmzalı
Prof. Dr. Bayram Mert SAVRUN
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

EK :
Yazı örneği ve ekleri (11 sayfa)

Tarih ve Sayı: 01/12/2016-433517



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Dekanlığı



Sayı :50200903-199-
Konu :Seval Sarıyer'in tez çalışması

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı)

İ.Ü.Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı'nda başladığı Yüksek Lisans eğitimine Yrd.Doç.Dr.Betül SÖNMEZ'in danışmanlığı altında devam eden Seval SARIYER'in "Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarına ve İş Performanslarına Etkisi" başlıklı tez çalışmasını Etik Kurul onayını takiben Fakültemizde yapmasında sakınca bulunmadığı hakkında Fakültemiz Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğünden alınan 25.11.2016 tarihli, 427100 sayılı yazı ve eklerinin bir fotokopisi ilişikte sunulmuş olup, söz konusu müdürlüğün görüşüne Dekanlığımız da katılmaktadır.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

e-İmzalı
Prof. Dr. Alaattin DURAN
Dekan Vekili

Ek:10

Tarih ve Sayı: 25/11/2016-427100



T.C.
CERRAHPAŞA TIP FAKÜLTESİ HASTANESİ
BAŞHEKİMLİĞİ
Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü



Sayı :19274766-199-
 Konu :Çalışma İzni

CERRAHPAŞA TIP FAKÜLTESİ DEKANLIĞINA

İlgi :22/11/2016 tarihli, 421404 sayılı yazı

İ.Ü.Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalında başladığı Yüksek Lisans eğitimine Yrd.Doç.Dr.Betül SÖNMEZ'in danışmanlığı altında devam eden Seval SARIYER'in "Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarına ve İş Performanslarına Etkisi" başlıklı tez çalışmasını etik kurul onayını takiben yapmasında sakınca olmadığını bilgilerinize arz ederim.

e-İmzalı
 Yasemin ÖZER GÜÇLÜEL
 Müdür

EK5: PATENT HAKKI İZİNİ

29.04.2019

Gmail - Task-based job performance scale



seval sariyer <sevalsariyer@gmail.com>

Task-based job performance scale

Daniel Svyantek <svyandj@auburn.edu>
Alici: seval sariyer <sevalsariyer@gmail.com>

13 Mart 2017 16:23

Seval,

The full measures are attached. You may use the task performance scale.


The Altruism and Conscientiousness scales are from the following article. The article also has the scoring system.

Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. Journal of Applied Psychology, 68, 653-663.

Please cite this paper for those two scales.

Dr. Svyantek

[Alıntılanan metin gizlendi]

 **Measures 10-2011.pdf**
1129K

29.04.2019

Gmail - (konu yok)



seval sariyer <sevalsariyer@gmail.com>

(konu yok)

5 ileti

seval sariyer <sevalsariyer@gmail.com>
Alıcı: sebnemas@hotmail.com

2 Ekim 2016 11:58

Hocam iyi günler dilerim,

Özata ile 2011 de, sağlık çalışanları üzerinde yapmış olduğunuz, hizmetkar liderlik (Dennis-Winston ve Dennis-Bocernea) ölçeğini; incelemek ve kendi tezimde kullanmak istiyorum. Ölçeği paylaşırsanız ve kullanmama izin verirseniz çok sevinirim.

İyi çalışmalar dilerim.

Seval Sariyer
İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim ABD
Yüksek Lisans Öğrencisi

Sebnem Aslan <sebnemas@hotmail.com>
Alıcı: seval sariyer <sevalsariyer@gmail.com>

2 Ekim 2016 17:42

Tabii ki kullanabilirsiniz, kolaylıklar dilerim...

Prof. Dr. Şebnem ASLAN

Sağlık Kur. Yön. ve Org. ABD.

Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanı

Sağlık Bilimleri Fakültesi

Selçuk Üniversitesi

Kampüs, Konya, Türkiye

+90 5072338646

+90 3322233545

sebnemas@hotmail.com

sebnemaslan@selcuk.edu.tr

sebnemas@gmail.com

Prof. Sebnem ASLAN

Health Care Management and Organization

Health Care Management

Faculty of Health Sciences

Selcuk University

Campus, Konya, Turkey

+90 5072338646

+90 3322233545

sebnemas@hotmail.com

sebnemaslan@selcuk.edu.tr

sebnemas@gmail.com

29.04.2019

Gmail - Ynt: Ölçek Kullanım İzni



seval sariyer <sevalsariyer@gmail.com>

Ynt: Ölçek Kullanım İzni

2 ileti

AYŞEGÜL SARIOĞLU KEMER <aysegulsarioglu@msn.com>
Alıcı: seval sariyer <sevalsariyer@gmail.com>

6 Ekim 2016 21:34

Sayın Seval Hanım,
Hemşirelik alanında geçerlik ve güvenilirliği tarafımda yapılmış olan "Bireysel Yenilikçilik Ölçeğini" atf kurallarına uymanız kaydı ile araştırmanızda kullanmanıza izin veriyorum. Araştırma sonuçlarını paylaşmanız bizi mutlu edecektir. Çalışmanızda kolaylıklar dilerim. Saygılarımla.....

Araş.Gör. Ayşegül Sarioğlu Kemer
Atatürk Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Hemşirelikten Yönetim Anabilim Dalı

seval sariyer <sevalsariyer@gmail.com>
Alıcı: AYŞEGÜL SARIOĞLU KEMER <aysegulsarioglu@msn.com>

7 Ekim 2016 23:00

Teşekkürler dilerim Ayşegül hanım.
Saygılarımla.

6 Ekim 2016 21:34 tarihinde AYŞEGÜL SARIOĞLU KEMER <aysegulsarioglu@msn.com> yazdı:
[Alıntılanan metin gizlendi]

İNTİHAL RAPORU İLK SAYFASI

YÖNETİCİ HEMŞİRELERİN HİZMETKAR LİDERLİK DAVRANIŞLARININ HEMŞİRELERİN YENİLİKÇİ DAVRANIŞLARINA VE İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

ORIJİNALLIK RAPORU

% **13**

BENZERLİK ENDEKSİ

% **7**

İNTERNET
KAYNAKLARI

% **7**

YAYINLAR

% **11**

ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1

Submitted to Istanbul University

Öğrenci Ödevi

% **1**

2

Submitted to Beykent Üniversitesi

Öğrenci Ödevi

% **1**

inovatifhemsirelikdernegi.com **3**

İnternet Kaynağı

% **1**

4

dergipark.gov.tr

İnternet Kaynağı

% **1**

5

Submitted to Yeditepe University

Öğrenci Ödevi

<% **1**

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı	SEVAL	Soyadı	SARIYER
Doğ.Yeri	KÜTAHYA	Doğ.Tar.	24.06.1985
Uyruğu	T.C	TC Kim No	56437222270
Email	sevalsariyer@gmail.com	Tel	5306959099

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mez. Yılı
Doktora		
Yük.Lis.		
Lisans	İ.Ü. Florence Nightingale Hemşirelik Yüksek Okulu	2008
Lise	Çanakkale İbrahim Bodur Yabancı Dil Ağırlıklı Lise	2003

İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

	Görevi	Kurum	Süre (Yıl - Yıl)
1.	Onkoloji Hemşiresi	Amerikan Hastanesi	2008-2009
2.	Hemşire	Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi	2009-Halen
3.			-

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama*	Konuşma*	Yazma*	KPDS/ÜDS Puanı	(Diğer) Puanı
İngilizce	Orta	Zayıf	Zayıf	52,5	

*Çok iyi, iyi, orta, zayıf olarak değerlendirin

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
LES Puanı	77.151	75.190	71.212
(Diğer) Puanı			

Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma becerisi
MS Office (Word, Excel, Power Point)	Orta

Yayınları/Tebliğleri Sertifikaları/Ödülleri

Özel İlgi Alanları (Hobileri):

Etik Liderlik, Hemşirelikte Modern Liderlik Yaklaşımları